LAPORAN SURVEI

KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK

Terhadap Layanan Institusi

Tahun 2024

Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran (PPMPP)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN 3
PENDAHULUAN 4
LATAR BELAKANG 4
TUJUAN 4
MANFAAT.....4
JENIS DAN DESAIN KUISIONER.....5
HASIL SURVEI DAN ANALISIS 7
HASIL SURVEI.....7
KESIMPULAN.....9

LEMBAR PENGESAHAN

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Nadiyah Ulfah, S.Si.	Pelaksana Administrasi		06 Februari 2025
2. Pemeriksaan	Auliana Diah Wilujeng, S.T., M.T.	Sekretaris PPMPP		06 Februari 2025
3. Persetujuan	Nurir Rohmah, S.S., M.Ed.	Kepala PPMPP		06 Februari 2025
4. Penetapan				
5. Pengendalian				

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan institusi pendidikan tinggi yang menjadi pusat penciptaan, penyebaran, dan penerapan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan budaya, menghadapi tantangan besar dalam era globalisasi. Tantangan tersebut mencakup adaptasi dengan teknologi baru, pemenuhan tuntutan pasar kerja, serta pengembangan metode pengajaran dan penelitian yang inovatif. Dalam upaya untuk memenuhi standar global, kualitas sumber daya manusia, khususnya dosen dan tenaga kependidikan, menjadi faktor yang sangat krusial. Penunjang keberhasilan suatu perguruan tinggi adalah dosen yang merupakan komponen civitas akademika perguruan tinggi dan tenaga kependidikan merupakan supporting system dalam proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi.

Kualitas perguruan tinggi meliputi kualitas tridharma, kualitas pelayanan, kualitas lulusan, kualitas kurikulum. Untuk mengukur tingkat kepuasan layanan terhadap dosen dan tenaga kependidikan makadi adakan survei untuk menunjang hal tersebut, dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak.

B. Tujuan

Survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan adalah salah satu instrumen penting yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai aspek di lingkungan pendidikan, terutama di institusi perguruan tinggi. Berikut adalah tujuan dari survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan:

1. Mengetahui kualitas layanan dan kelemahan yang telah diberikan oleh masing-masing unit
2. Mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadapa layanan yang telah diberikan
3. Peningkatan kualitas pendidikan sejauh mana dosen dan tendik puas terhadap layanan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif
4. Sebagai bahan pertimbangan manajemen dalam penetapan rencana tindak lanjut dalam perbaikan kualitas layanan

C. Manfaat

Adapun Manfaat yang dapat diberikan dengan dilaksanakan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan :

1. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan;

2. Mendorong politeknik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan berperan secara aktif dan inovatif dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan pendidikan

D. Jenis dan Desain Kuisioner

Kuisioner dalam survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan telah dirumuskan oleh Unit Penjaminan Mutu Direktorat Penjaminan Mutu Politeknik Negeri Madura, yaitu:

No.	Instrumen		
A.	Layanan Manajemen		
	1.		Keandalan (reliability): Kemampuan Pimpinan Perguruan Tinggi, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen yang akurat dan memuaskan
	2.		Daya tanggap (responsiveness):Kemauan/kesediaan Pimpinan POLTERA, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan cepat.
	3.		Kepastian (assurance): Pimpinan POLTERA, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen sudah sesuai dengan SOP/ketentuan
	4.		Empati (empathy): Kepedulian Pimpinan POLTERA, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan, ramah dan penuh perhatian.
	5.		Tangible: Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna
B.	Layanan Pengelolaan Dan Pengembangan Sdm		
	1.		Keandalan (reliability): Kemampuan Pimpinan PT/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen dan tendik.
	2.		Daya tanggap (responsiveness): Kemauan Pimpinan PT/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen dan tendik.

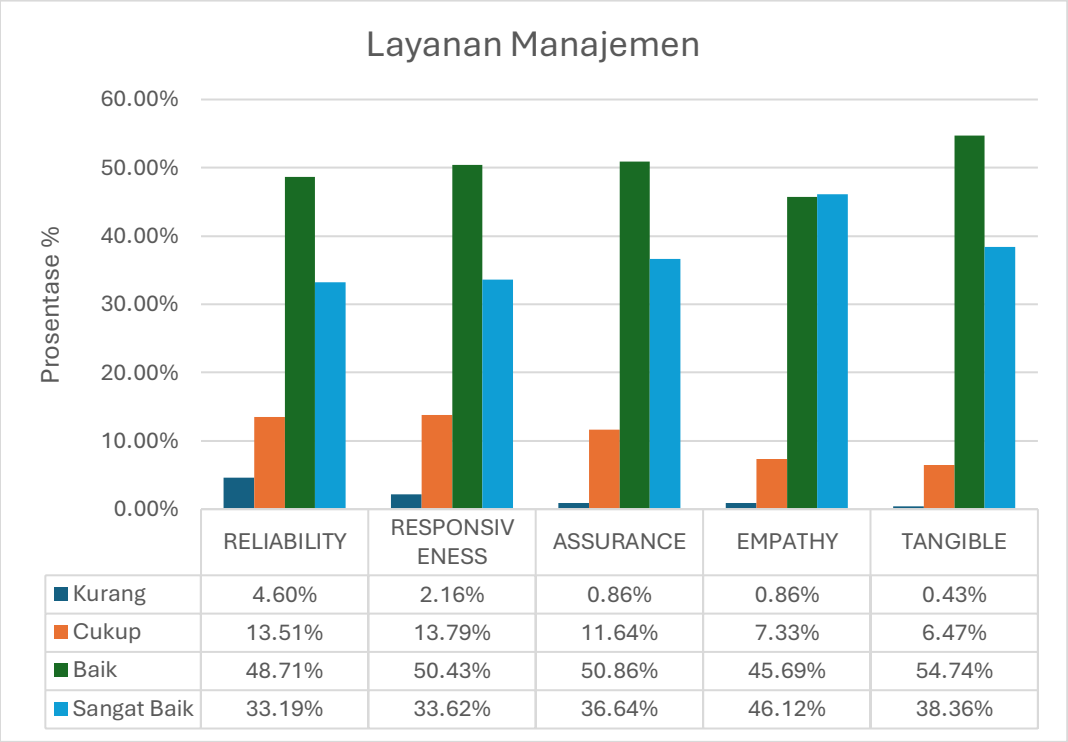
	3.		Kepastian (assurance): Pimpinan PT/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen dan tendik sudah sesuai dengan SOP/ketentuan
	4.		Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian Pimpinan PT/Jurusan dalam mengelola dan memberikan perhatian pada pengembangan kompetensi dan karir dosen dan tendik
	5.		Tangible: Layanan pengelolaan dan pengembangan kompetensi dan karir Dosen dan tendik sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.
C.	Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Dan Prasarana		
	1.		Keandalan (reliability): Kemampuan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola dalam memberikan pelayanan keuangan, sarana dan prasarana
	2.		Daya tanggap (responsiveness): Kemauan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola dalam membantu dosen dan tendik untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses layanan keuangan, sarana dan prasarana
	3.		Kepastian (assurance): Kemampuan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen dan tendik bahwa pelayanan keuangan, sarana dan prasarana yang
	4.		Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan/atau pengelola untuk memberi perhatian kepada tendik dalam memberikan layanan keuangan, sarana dan prasarana.
	5.		Tangible: Layanan keuangan, sarana dan prasarana. sudah menggunakan suatu sistem (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.
D.	P2M/TRIDHARMA (Khusus Dosen)		
	1.		Fasilitas memperoleh informasi dan layanan tentang kegiatan P2M
	2.		Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan P2M
	3.		Pelayanan yang diberikan oleh petugas P3M sesuai ekspektasi, sehingga mendorong dosen untuk mengabarkannya kepada dosen lainnya
	4.		Penyediaan pendanaan pengelolaan penelitian dan PkM

	5.		Pendanaan insentif publikasi dan HKI
	6.		Fasilitas memperoleh informasi P2M melalui kegiatan pelatihan/workshop P2M

2. HASIL SURVEI DAN ANALISIS

A. Hasil Survei

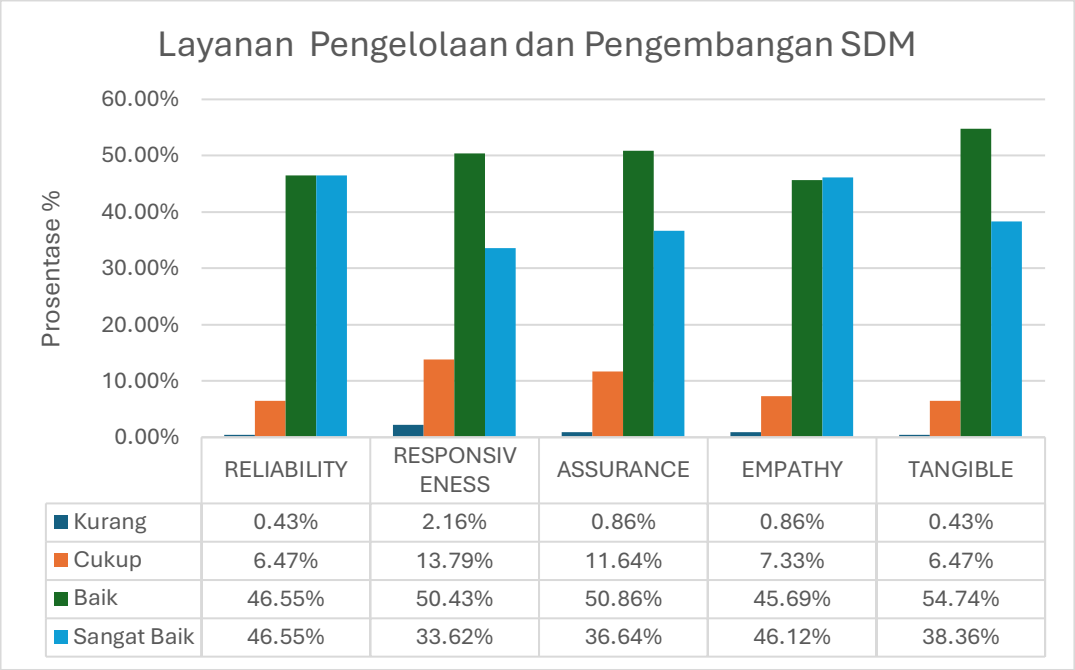
1. Berdasarkan hasil survei secara rata-rata di setiap parameter menunjukkan nilai lebih dari 50% pada kriteria baik. Hasil dari pengisian kuisioner disajikan sebagai berikut:



	RELIABILITY	RESPONSIVENESS	ASSURANCE	EMPATHY	TANGIBLE
Kurang	4.60%	2.16%	0.86%	0.86%	0.43%
Cukup	13.51%	13.79%	11.64%	7.33%	6.47%
Baik	48.71%	50.43%	50.86%	45.69%	54.74%
Sangat Baik	33.19%	33.62%	36.64%	46.12%	38.36%

Tabel 1.1. Survei kepuasan terhadap layanan manajemen

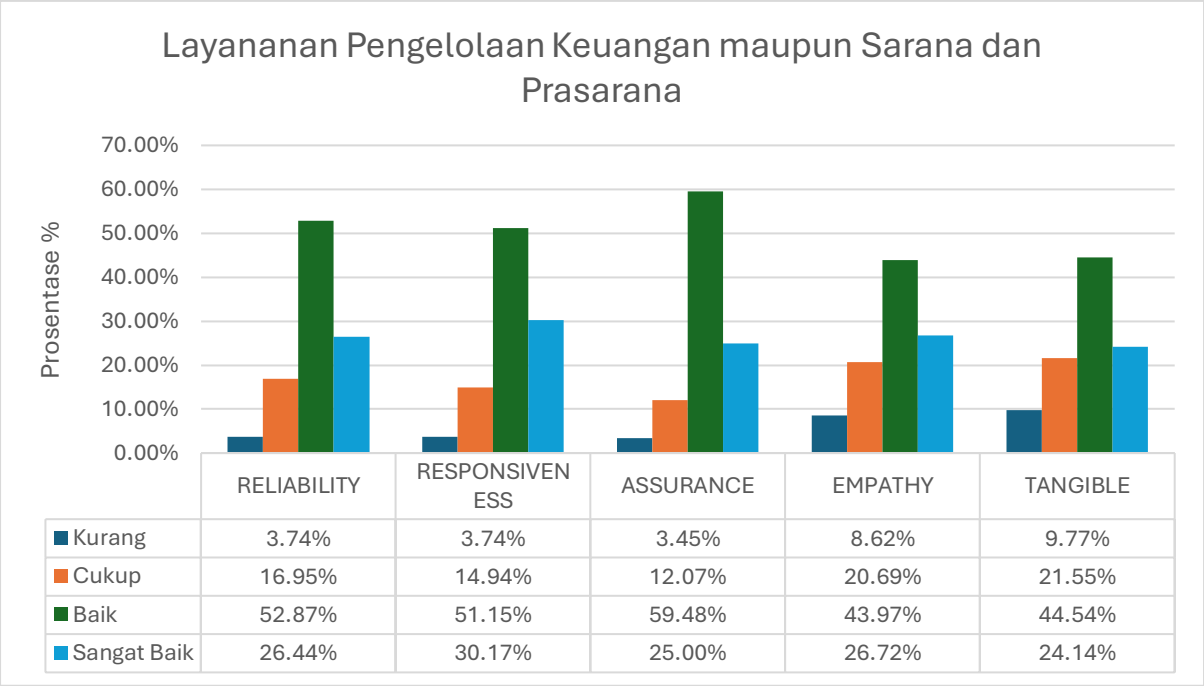
2. Berdasarkan hasil survei secara rata-rata di setiap parameter menunjukkan nilai lebih dari 50% pada kriteria baik. Hasil dari pengisian kuisioner disajikan sebagai berikut:



	RELIABILITY	RESPONSIVENESS	ASSURANCE	EMPATHY	TANGIBLE
Kurang	0.43%	2.16%	0.86%	0.86%	0.43%
Cukup	6.47%	13.79%	11.64%	7.33%	6.47%
Baik	46.55%	50.43%	50.86%	45.69%	54.74%
Sangat Baik	46.55%	33.62%	36.64%	46.12%	38.36%

Tabel 1.2. Survei kepuasan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM

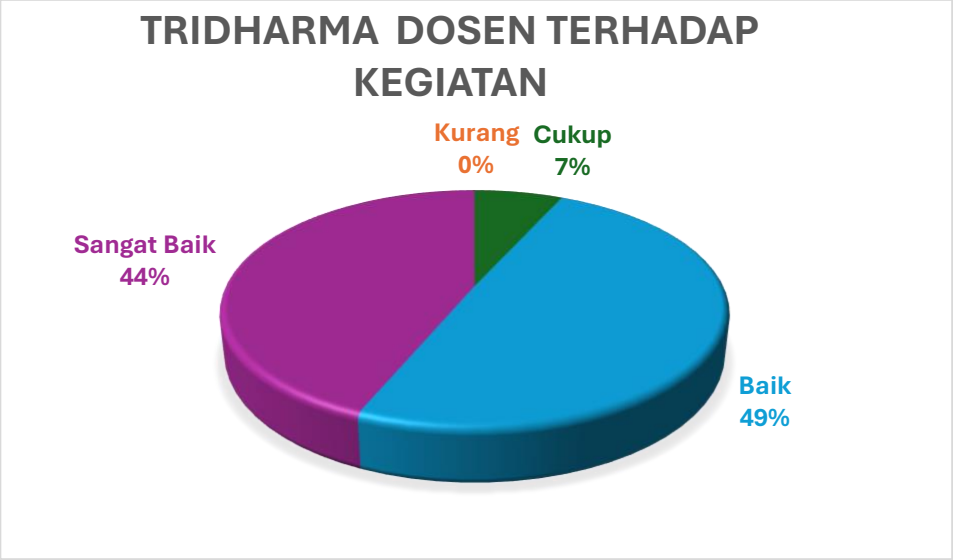
3. Berdasarkan hasil survei secara rata-rata di setiap parameter menunjukkan nilai lebih dari 50% pada kriteria baik. Hasil dari pengisian kuisioner disajikan sebagai berikut:



	RELIABILITY	RESPONSIVENESS	ASSURANCE	EMPATHY	TANGIBLE
Kurang	3.74%	3.74%	3.45%	8.62%	9.77%
Cukup	16.95%	14.94%	12.07%	20.69%	21.55%
Baik	52.87%	51.15%	59.48%	43.97%	44.54%
Sangat Baik	26.44%	30.17%	25.00%	26.72%	24.14%

Tabel 1.3. Survei kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana

4. Berdasarkan hasil survey Tridharma dosen terhadap kegiatan P2M, menunjukkan nilai 57 % pada kriteria baik. Hasil dari pengisian kuisioner disajikan sebagai berikut:



Tabel 1.3. Survei Tridharma dosen terhadap kegiatan

3. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kuesioner yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Seluruh aspek penilaian layanan menunjukkan nilai baik
2. Pada aspek penilaian layanan manajemen menunjukkan hasil:
   a. Reliability menunjukkan niai baik 48,71 %
   b. Responsiveness menunjukkan nilai baik 50,43 %
   c. Assurance menunjukkan nilai baik 50,86 %
   d. Emphaty menunjukkan nilai baik sekali 46,12 %
   e. Tangible menunjukkan nilai 54,74 %
3. Pada aspek penilaian layanan pengelolaan dan pengembangan SDM menunjukkan hasil:
   a. Reliability menunjukkan niai baik 46,55 %
   b. Responsiveness menunjukkan nilai baik 50,43 %
   c. Assurance menunjukkan nilai baik 50,86 %
   d. Emphaty menunjukkan nilai baik 45,69 %
   e. Tangible menunjukkan nilai 54,74 %
4. Pada aspek penilaian layanan layanan pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana menunjukkan hasil:

a. Reliability menunjukkan niai baik 52,87 %
b. Responsiveness menunjukkan nilai baik 51,15 %
c. Assurance menunjukkan nilai baik 59,48 %
d. Emphaty menunjukkan nilai baik 43,97 %
e. Tangible menunjukkan nilai 44,54 %

5. Pada aspek penilaian dosen terhadap layanan P2M menunjukkan hasil :
   a. Sangat Baik menunjukkan nilai 43,66 %
   b. Baik menunjukkan nilai 49,53 %
   c. Kurang menunjukkan nilai 6,81 %
   d. Cukup menunjukkan nilai 2 %