

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN



FKIP UNIVERSITAS MADURA PAMEKASAN

Jl. Raya Panglegur No.Km 3,5

Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur 69371

<http://www.fkip.ac.id>, Email:fkip@unira.ac.id

KATA PENGANTAR

Kualitas lulusan menjadi kemutlakan bagi perguruan tinggi. Di dalamnya terdapat persaingan dinamis. Kondisi tersebut mengakibatkan persaingan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan semakin tumbuh dan berkembangnya perguruan tinggi menjadi salah satu petanda semakin ketatnya persaingan yang harus dihadapi oleh Perguruan Tinggi.

Hal yang perlu dicermati adalah fenomena yang menunjukkan bahwa pengguna dalam hal ini mahasiswa dan dosen/tenaga kependidikan akan lebih memilih untuk kuliah di tempat yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses, infra struktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Berdasarkan kondisi inilah survey kepuasan kepada dosen dan tenaga kependidikan adalah hal yang penting dan mendesak untuk dilaksanakan demi keberlangsungan perguruan tinggi seperti Universitas Madura Pamekasan . Untuk itu diperlukan pedoman pelaksanaan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan karena merupakan salah satu bentuk pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat dosen dan tenaga kependidikan. Melalui survey ini diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus sehingga memenuhi harapan dari pengguna layanan dalam hal ini adalah dosen dan tenaga kependidikan.

Pamekasan, Desember 2017

Dekan.



Dra. Yanti Linarsih, M.Pd.

KEPUTUSAN DEKAN

Nomor: 126A/D.01/FKIP-UNIRA/XII/20217

**TENTANG
PENETAPAN PEDOMAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
FKIP UNIVERSITAS MADURA**

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmuyp Pendidikan, setelah:

Menimbang	:	a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, maka perlu disusun pedoman pelaksanaan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan. b. Bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, perlu menetapkan Surat Keputusan Rektor tentang Pedoman Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Universitas Madura Pamekasan
Mengingat	:	1. UU RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. UU RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan. 5. PP Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan. 6. Statuta Universitas Madura Tahun 2012 dan 2017
MEMUTUSKAN :		
Menetapkan	:	
Pertama	:	Memberlakukan Pedoman Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Universitas Madura Pamekasan sebagaimana terlampir
Kedua	:	Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya. Ditetapkan di : Pamekasan Pada tanggal : 20 Desember 2017

Dekan,



Dra. Yanti Linarsih, M.Pd.

Tembusan Yth:

1. Rektor Universitas Madura
2. Arsip

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dan tuntutan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dalam hal layanan, 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 Madura Pamekasan 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 ketidakpercayaan dosen dan tenaga kependidikan memberikan dampak buruk terhadap pelayanan di Universitas Madura Pamekasan.

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.

2. TUJUAN

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

3. SASARAN

- a. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan mahasiswa.

4. RUANG LINGKUP

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

5. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

5.1 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:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;

- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

5.2 Teknik Survei Kepuasan


Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (*internet/e-survey*);
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

5.3 Hasil Survei Kepuasan, dimaksudkan untuk:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit kerja pelayanan;
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

6. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

	SOP SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN FKIP UNIVERSITAS MADURA		
	Penegmbang : Wakil Dekan 2 FKIP Validator : Kabag Kepagawaian Universitas Madura	Uji Coba Instrumen : Oktober 2017	Finalisasi Instrumen : November 2018

Tujuan

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

1. Tahap persiapan yang harus dilakukan untuk menghada pi survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan (tendik);
2. Tahap pelaksanaan survey kepuasan dosen dan tendik;
3. Tahap akhir dari survey kepuasan dosen dan tendik.

Definisi

Kegiatan Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, pengembangan diri, teknologi informasi dan komunikasi (TIK), rumah dinas, penghargaan, dan hukuman. Survey ini dilaksanakan dengan caramenanyakan pendapat mengenai aspek-aspek di atas. Respondennya adalah dosen dan tenaga kependidikan di Universitas Madura Pamekasan . Hasil survey ini berupa kekuatan dan kelemahan dari institusi. Kekuatan institusi diharapkan dapat dipertahankan atau ditingkatkan sedangkan kelemahannya harus diminimalkan atau ditiadakan.

Ruang Lingkup









SOP ini meliputi:

1. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan;
2. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di Universitas Madura Pamekasan .

Referensi

UU Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap Perguruan Tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik;

Uraian Prosedur

Kegiatan	Rektor	Ka.pe gawa	Dekan, kaprodi,	Dosen/T endik	Publik	Dokumen	Waktu
Menyiapkan kuesioner survey kepuasan					Jadwal kuliah	Form survey	1 hari
Sosialisasi kegiatan untuk survey kepuasan ke dekan, wakil dekan II, kaprodi							1 hari
Mengirimkan kuesioner ke dosen dan tenaga kependidikan						Kuesioner	2 hari
Mengisi kuesioner kepuasan							1 hari
Mengolah/menganalisis hasil							2 hari
Membuat laporan survey						Laporan hasil	1 hari
Penyerahan laporan						Laporan hasil	1 hari
Publikasi hasil survey						Laporan dweb	1 hari
Tindaklanjut							

7. PENUTUP

Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada mahasiswa perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan di Universitas Madura Pamekasan .

SURVEY KEPUASAN PENGELOLAAN SDM

Lampiran :

SURVEY KEPUASAN TERHADAP PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA (DOSEN, TENAGA KEPENDIDIKAN, PUSTAKAWAN, LABORAN, TEKNISI)

Nama : _____

Unit Kerja : _____

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

No	Pernyataan				
Pengembangan Karir					
1	Kepuasan terhadap pengembangan karir di Universitas Madura Pamekasan	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Cukup puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
2	Kepuasan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi di Universitas Madura Pamekasan	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Cukup puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
3	Kepuasan terhadap beban kerja saudara di Universitas Madura Pamekasan	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Cukup puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
Kepemimpinan					
4	Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di Universitas Madura Pamekasan	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Cukup puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
5	Kepuasan terhadap keteladanan kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di Universitas Madura Pamekasan	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Cukup puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
6	Kepuasan terhadap sinkronisasi kebijakan pimpinan di Universitas Madura Pamekasan	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Cukup puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
7	Kepuasan terhadap konsistensi penegakan aturan di Universitas Madura Pamekasan	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Cukup puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
Pengembangan Kompetensi					
8	Kepuasan terhadap suasana kerja di Universitas Madura Pamekasan	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Cukup puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
9	Kepuasan Terhadap Fasilitas Pengembangan Kompetensi Di Bidang Pelatihan Atau Yang Sejenis Di Universitas Madura Pamekasan	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Cukup puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
10	Kepuasan terhadap pengaturan studi lanjut bagi dosen dan tendik di universitas Madura Pamekasan	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Cukup puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
Kompensasi					
11	Kepuasan terhadap penghasilan saudara saat ini di Universitas Madura Pamekasan	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Cukup puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
12	Kepuasan terhadap penghargaan prestasi di Universitas Madura Pamekasan	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Cukup puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas

13	Kepuasan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja di Universitas Madura Pamekasan	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Cukup puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
14	Kepuasan terhadap keamanan tempat kerja di Universitas Madura Pamekasan	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Cukup puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
15	Kepuasan terhadap Jaminan sosial di Universitas Madura Pamekasan	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Cukup puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
Komunikasi					
16	Kepuasan terhadap keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di Universitas Madura Pamekasan	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Cukup puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas

Pamekasan ,.....

.....