

LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

SPMI



**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
2023**

KATA PENGANTAR

Salah satu wujud komitmen Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam merealisasikan sistem penjaminan mutu internal adalah dengan melaksanakan kegiatan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen. Kegiatan ini dilaksanakan oleh UKM FTUMJ, untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan oleh manajemen FTUMJ. Hal ini merupakan langkah konkret dari desentralisasi penjaminan mutu, yang diharapkan dapat meningkatkan budaya mutu secara menyeluruh di lingkungan Universitas Muhammadiyah Jakarta. Kegiatan ini sekaligus sebagai wujud implementasi siklus kegiatan PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) Standar Mutu. Dalam rangka implementasi pelaksanaan standar akademik dan non akademik, kegiatan Monitoring dan Evaluasi merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara periodik setiap tahun. Pelaksanaan kegiatan secara periodik seperti ini dimaksudkan untuk menciptakan budaya mutu yang berkelanjutan.. Kegiatan Monitoring dan Evaluasi ini tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa bantuan dan kerjasama semua civitas akademika. Kami berharap, laporan ini selain dapat menjadi bukti penyelenggaraan kegiatan Monitoring dan Evaluasi kegiatan non Akademik, juga dapat menjadi sumber data menuju Universitas Muhammadiyah Jakarta yang semakin bermutu

Jakarta, September
2023

DAFTAR ISI

Kata pengantar

Bab 1 Pendahuluan

A. Latar Belakang

B. Dasar Hukum

C. Lingkup Bahasan

Bab II. Metode Pelaksanaan

Bab III Hasil Survey

A. Hasil Survey Kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen

B. Hasil Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan manajemen

C. Temuan dan Rekomendasi

Bab IV. Penutup

Lampiran

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi memiliki peran penting dalam mencetak sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Untuk mencapai tujuan tersebut, keberhasilan penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan manajemen yang diberikan. Layanan manajemen perguruan tinggi meliputi berbagai aspek, mulai dari administrasi akademik, fasilitas pendukung, hingga kebijakan dan program pengembangan dosen serta tenaga kependidikan.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dosen dan tenaga kependidikan adalah dua komponen utama yang memiliki peran krusial. Kepuasan mereka terhadap layanan manajemen yang disediakan sangat menentukan efektivitas dan efisiensi operasional perguruan tinggi. Oleh karena itu, penting untuk secara berkala mengukur tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen yang mereka terima.

Survey kepuasan ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana layanan manajemen perguruan tinggi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan dosen serta tenaga kependidikan. Selain itu, survey ini juga bertujuan untuk mengungkapkan area-area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan, sehingga dapat memberikan dasar yang kuat bagi pengambilan keputusan dan perumusan strategi pengembangan layanan manajemen perguruan tinggi ke depan.

Melalui survey ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil dari survey ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan acuan dalam merumuskan kebijakan serta program pengembangan layanan manajemen yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan seluruh sivitas akademika.

Dengan demikian, pelaksanaan survey kepuasan ini tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur, tetapi juga sebagai langkah strategis untuk memastikan bahwa perguruan tinggi dapat terus meningkatkan kualitas layanannya, mendukung kinerja dosen dan tenaga kependidikan, serta pada akhirnya, mencapai visi dan misi institusi dalam menghasilkan lulusan yang unggul dan berkontribusi positif bagi masyarakat.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi ini adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Menteri Ristek Dikti RI Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Menteri Ristek Dikti RI Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 dan Nomor 50 Tahun 2018 tentang perubahannya .
3. Surat Keputusan Rektor Nomor 194 Tahun tentang Standar Mutu Universitas Muhammadiyah Jakarta
4. Permendikbud No 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi

C. Lingkup Bahasan

Lingkup bahasan dalam survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen tahun akademik 2022/2023 sebagai berikut:

1. Survey kepuasan layanan manajemen ini menilai layanan manajemen terhadap dosen dan tenaga kependidikan
2. Survey kepuasan layanan manajemen ini dilaksanakan untuk menilai kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen pada tahun ajaran 2022/2023
3. Rekomendasi

BAB II. METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Fakultas Teknik UMJ dilakukan dengan pendekatan yang sistematis dan terstruktur untuk memastikan data yang diperoleh akurat dan representatif. Berikut adalah metode yang digunakan dalam pelaksanaan survey tersebut:

1. Desain Survey

Tujuan dari survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan ini adalah mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dari berbagai aspek. Aspek penilaian dibedakan antara dosen dengan tenaga kependidikan sebagai berikut

- Aspek penilaian untuk dosen
 1. Pengembangan Kompetensi dalam Bidang Keilmuan Dosen secara Formal (Studi Lanjut : S2/S3)
 2. Pengembangan Kompetensi dalam Bidang Keilmuan Dosen secara Non-Formal (di luar Studi Lanjut : Seminar/Workshop/Pelatihan dll)
 3. Pengembangan Karir/Jabatan secara Fungsional (Asisten Ahli/Lektor/Lektor Kepala/Guru Besar dan Kenaikan Golongan)
 4. Pengembangan Karir/Jabatan secara Struktural (Sek.Prodi/Ka.Prodi/Wakil Dekan/Dekan/Wakil Rektor/Rektor/Ka.UPT/Ka.Lembaga)
 5. Pelaksanaan Pendidikan (Contoh : Fasilitas e-Learning/Pengembangan Bahan Ajar/Evaluasi Pembelajaran dll)
 6. Pelaksanaan Penelitian
 7. Publikasi Karya Ilmiah Hasil Penelitian
 8. Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat
 9. Pelaksanaan Kegiatan Dosen dalam Tugas Penunjang (Contoh : Kepanitian)
 10. Kebutuhan Kesejahteraan (Gaji/Tunjangan Jabatan Fungsional/Tunjangan Hari Tua/Remunerasi/dll)

11. Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran (Pelayanan Fasilitas Kesehatan/ Klinik/ BPJS Kesehatan/ Fasilitas Olahraga dan Kebugaran)

12. Pemenuhan Implementasi Al-Islam dan Kemuhammadiyah (Sarana Beribadah/ Kesempatan Beribadah/dll)

- Aspek penilaian untuk tenaga kependidikan
 1. Pengembangan Kompetensi
 2. Pengembangan Karir atau Jabatan
 3. Tugas Tambahan
 4. Kebutuhan Kesejahteraan
 5. Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran
 6. Kebutuhan Al-Islam dan Kemuhammadiyah
 7. Kebutuhan suasana kerja

Aspek penilaian kepuasan dosen dan tenaga kependidikan tersebut kemudian dikembangkan menjadi Instrumen Survey berupa kuesioner. Kuesioner terdiri dari pertanyaan tertutup dengan skala Likert (misalnya, sangat puas hingga sangat tidak puas) dan beberapa pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam. Kuisisioner tersebut dibuat dalam google form yang dapat disebarakan melalui wa grub.

2. Populasi dan Sampel

Populasi survey adalah Seluruh dosen dan tenaga kependidikan di fakultas teknik universitas Muhammadiyah Jakarta.

Sampel: Menggunakan metode sampling stratified random sampling untuk memastikan setiap kelompok (dosen tetap, dosen tidak tetap, tenaga kependidikan administratif, dan teknis) terwakili secara proporsional.

3. Pengumpulan Data

Distribusi Kuesioner: Kuesioner disebarakan melalui platform online seperti Google Forms, atau melalui email institusi untuk mencapai responden dengan lebih efisien.

survey kuesioner yang disebarakan kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan

FTUMJ menggunakan google form sebagai berikut

1. Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Manajemen dalam Pengelolaan SDM

<https://umj.link/QD-PMP-SDM>

2. Kuesioner Kepuasan Tenaga Pendidik Terhadap Pelayanan Manajemen dalam Pengelolaan SDM

<https://umj.link/QT-PMP-SDM>

Jangka Waktu Pengumpulan: Memberikan waktu yang cukup bagi responden untuk mengisi kuesioner, biasanya 2-4 minggu.

Kuisisioner dibuat Anonymity untuk Menjamin kerahasiaan identitas responden untuk meningkatkan kejujuran dan keterbukaan dalam menjawab.

4. Analisis Data

Pengolahan Data: Menggunakan software statistik seperti SPSS atau Microsoft Excel untuk mengolah data yang terkumpul.

Analisis Kuantitatif: Menghitung frekuensi, persentase, dan skor rata-rata untuk setiap pertanyaan. Analisis ini membantu mengidentifikasi tingkat kepuasan secara keseluruhan dan per dimensi layanan.

Analisis Kualitatif: Menganalisis jawaban dari pertanyaan terbuka untuk mendapatkan wawasan lebih dalam tentang permasalahan dan saran perbaikan.

5. Pelaporan Hasil

Ringkasan Temuan: Menyusun laporan yang mencakup temuan utama, analisis per dimensi, dan perbandingan antara kelompok responden.

Rekomendasi: Memberikan rekomendasi berdasarkan temuan survey untuk peningkatan layanan manajemen.

Diseminasi Hasil: Menyampaikan hasil survey kepada seluruh sivitas akademika melalui laporan tertulis, dan publikasi di link penjamu FTUMJ.

BAB III HASIL SURVEY

Hasil survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen ini terdiri dari 2 hasil yaitu hasil survey kepuasan dosen dan hasil survey kepuasan tenaga kependidikan.

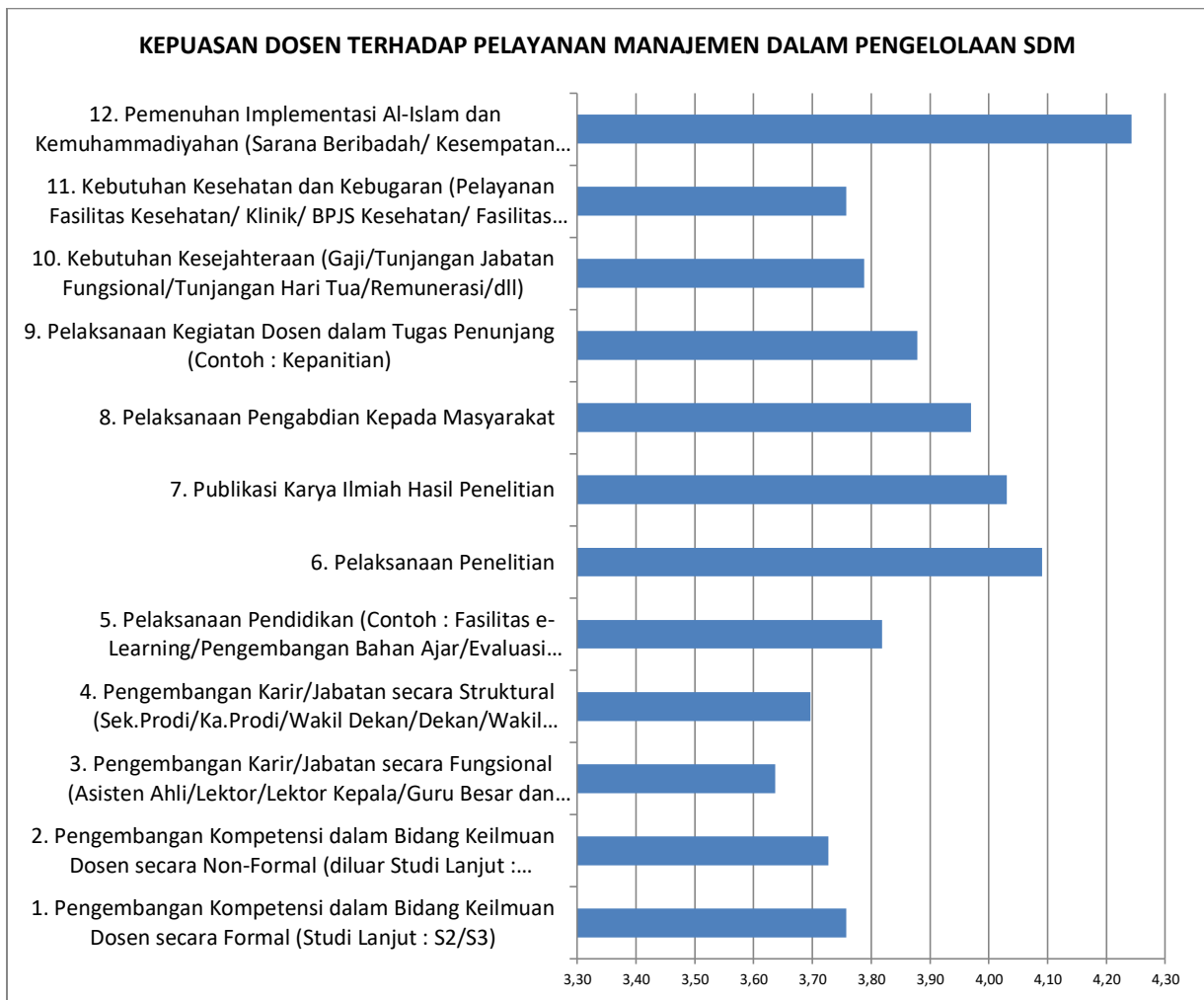
A. Hasil survey kepuasan dosen terhadap layanan manajemen

Rekapitulasi hasil survey kepuasan dosen terhadap layanan manajemen dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Indeks kepuasan dosen terhadap layanan manajemen

| Pertanyaan | Indeks Kepuasan |
|--|-----------------|
| 1. Pengembangan Kompetensi dalam Bidang Keilmuan Dosen secara Formal (Studi Lanjut : S2/S3) | 3,76 |
| 2. Pengembangan Kompetensi dalam Bidang Keilmuan Dosen secara Non-Formal (di luar Studi Lanjut : Seminar/Workshop/Pelatihan dll) | 3,73 |
| 3. Pengembangan Karir/Jabatan secara Fungsional (Asisten Ahli/Lektor/Lektor Kepala/Guru Besar dan Kenaikan Golongan) | 3,64 |
| 4. Pengembangan Karir/Jabatan secara Struktural (Sek.Prodi/Ka.Prodi/Wakil Dekan/Dekan/Wakil Rektor/Rektor/ Ka.UPT/ Ka.Lembaga) | 3,70 |
| 5. Pelaksanaan Pendidikan (Contoh : Fasilitas e Learning/ Pengembangan Bahan Ajar/Evaluasi Pembelajaran dll) | 3,82 |
| 6. Pelaksanaan Penelitian | 4,09 |
| 7. Publikasi Karya Ilmiah Hasil Penelitian | 4,03 |
| 8. Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat | 3,97 |
| 9. Pelaksanaan Kegiatan Dosen dalam Tugas Penunjang (Contoh : Kepanitian) | 3,88 |
| 10. Kebutuhan Kesejahteraan (Gaji/Tunjangan Jabatan Fungsional/Tunjangan Hari Tua/Remunerasi/dll) | 3,79 |
| 11. Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran (Pelayanan Fasilitas Kesehatan/ Klinik/ BPJS Kesehatan/ Fasilitas Olahraga dan Kebugaran) | 3,76 |
| 12. Pemenuhan Implementasi Al-Islam dan Kemuhammadiyah (Sarana Beribadah/ Kesempatan Beribadah/dll) | 4,24 |

Hasil tersebut dapat digambarkan sebagai berikut



Gambar 1. indeks kepuasan dosen terhadap pelayanan manajemen

Hasil survey tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen menunjukkan bahwa rata – rata tingkat kepuasan 3,86, skala 1- 5 yang artinya responden (dosen) cukup puas dengan layanan manajemen. Nilai tingkat kepuasan terendah pada pengembangan karir/ jabatan fungsional dengan nilai 3,64.

B. Hasil survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen

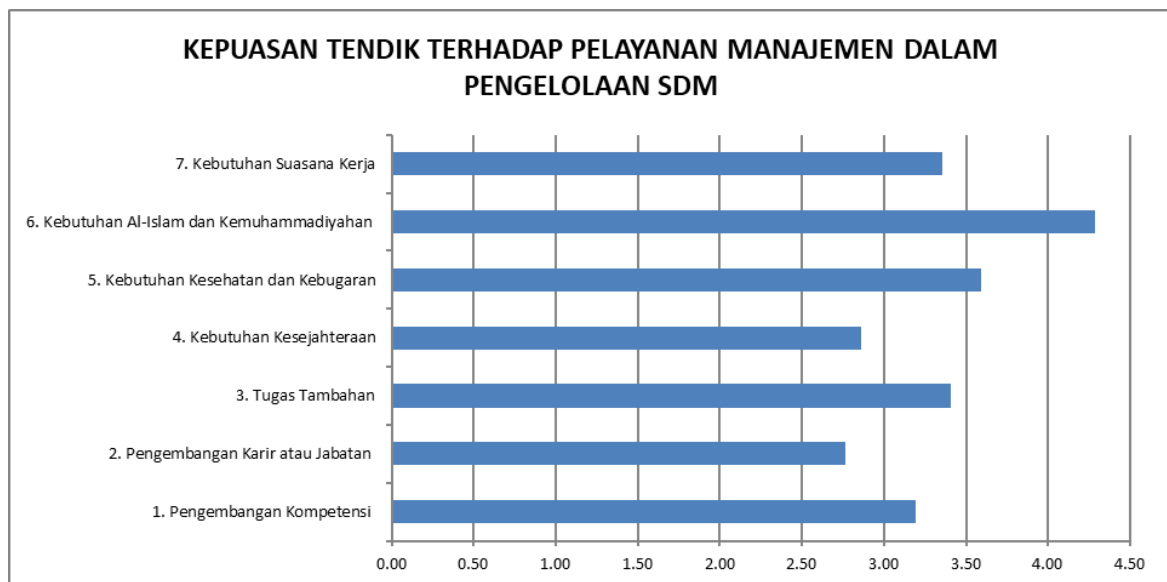
Rekapitulasi hasil survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Indeks kepuasan tenaga kependidikan

| Pertanyaan | IndeksKepuasan |
|---------------------------------------|----------------|
| Pengembangan Kompetensi | 3,19 |
| Pengembangan Karir atau Jabatan | 2,76 |
| Tugas Tambahan | 3,40 |
| Kebutuhan Kesejahteraan | 2,86 |
| Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran | 3,60 |
| Kebutuhan Al-Islam dan Kemuhammadiyah | 4,29 |
| Kebutuhan Suasana Kerja | 3,36 |

Hasil survey tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen menunjukkan bahwa rata – rata tingkat kepuasan 3,35, skala 1- 5 yang artinya responden (tenaga kependidikan) cukup puas dengan layanan manajemen. Nilai tingkat kepuasan terendah pada pengembangan karir/ jabatan tenaga kependidikan dengan nilai 2,76 dan kebutuhan kesejahteraan dengan nilai 2,86.

Hasil tersebut digambarkan dalam diagram sebagai berikut



Gambar 2. Indeks kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen

C. Temuan Dan Rekomendasi

Hasil survey tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen diharapkan memenuhi standar nilai > 3,5, pada skala 1 – 5 tingkat kepuasan. Berdasarkan analisis hasil survey yang telah dilakukan, diperoleh beberapa temuan baik terkait layanan manajemen pada tenaga kependidikan maupun pada dosen.

Pada survey kepuasan dosen, tidak ditemukan temuan, karena seluruh penilaian telah > 3,5. Namun nilai terendah dari survey kepuasan dosen tersebut dijadikan temuan dengan tujuan untuk meningkatkan standar capaian nilai survey yang diharapkan. Sehingga **temuannya** adalah nilai terendah pada hasil survey kepuasan dosen terdapat pada Pengembangan Karir/Jabatan secara Fungsional (Asisten Ahli/Lektor/Lektor Kepala/Guru Besar dan Kenaikan Golongan) dengan nilai 3,64. Nilai rendah ini lebih kepada pengembangan jabatan fungsional lektor kepala / guru besar. **Akar Penyebab** Pengembangan Karir/Jabatan Fungsional khususnya lektor kepala / guru besar memiliki nilai rendah adalah kurangnya publikasi ilmiah sebagai persyaratan lektor kepala , **akibatnya** dosen belum mengajukan kenaikan jabatan fungsional dan kenaikan.

Pada survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen, terdapat **temuan** yaitu pengembangan Karir atau Jabatan (2,76) dan kebutuhan kesejahteraan dengan nilai 2,86. **Akar penyebab** pengembangan karir dan jabatan belum memenuhi standar nilai kepuasan > 3,5 adalah pengembangan karir dan jabatan menyesuaikan dengan kebutuhan sehingga tidak semua tenaga kependidikan dapat memiliki jabatan dengan cepat. **Akibatnya** Tenaga kependidikan harus berlomba lomba untuk meningkatkan kompetensi.

Rekomendasi untuk temuan diatas sebagai berikut :

Tabel 1 Rekomendasi


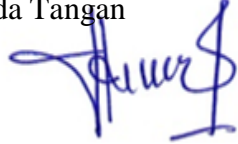
| Temuan | Rekomendasi | Rencana perbaikan |
|---|--|--------------------------|
| pengembangan jabatan fungsional lektor kepala / guru besar. | <ul style="list-style-type: none">• FT UMJ menyediakan program fasilitasi kenaikan jabatan akademik dosen• Pendampingan intensif untuk penulisan publikasi internasional bereputasi sebagai syarat pengajuan lektor | Tahun Akademik 2023/2024 |
| pengembangan Karir atau Jabatan | <ul style="list-style-type: none">• FTUMJ membuat pemetaan kompetensi tenaga kependidikan• Mengadakan pelatihan peningkatan kompetensi tenaga kependidikan sebagai tindak lanjut dari pemetaan | Tahun Akademik 2023/2024 |


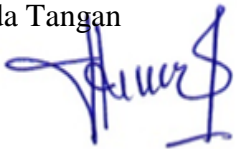
BAB IV. PENUTUP

Survey Kepuasan Dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen ini memberikan gambaran pelaksanaan pengelolaan mutu di fakultas teknik universitas muahammadiyah Jakarta. Adapun kesimpulan, yaitu:

1. Secara keseluruhan seluruh layanan manajemen dinilai cukup baik yang terlihat dari hasil tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen rata – rata 3,86 (puas) dan hasil kepuasan tenaga kependidikan adalah 3,35 (cukup puas)
2. Untuk meningkatkan tingkat kepuasan ini perlu pembenahan pada beberapa aspek diantaranya adalah : pengembangan karir/ jabatan fungsional dosen dan pengembangan karir/ jabatan tenaga kependidikan

LAMPIRAN

| Auditi | | Kriteria | | | | | | |
|--------------------|---|---|-------------------------|--|--|-------|-------|---|
| | | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Manajemen dalam Pengelolaan SDM | | | | | | |
| Lokasi | Ruang Lingkup | Tanggal Audit | | | | | | |
| Jakarta | Tahun Akademik 2022/2023 | 1 November 2023 | | | | | | |
| Wakil Auditi | Ketua Auditor | Anggota Auditor | | | | | | |
| Dekan FTUMJ | Alvika Meta sari | - | | | | | | |
| Distribusi | Auditi | x | Auditor | 0 | SPI | x | Arsip | X |
| Deskripsi Kondisi | Pengembangan Karir/Jabatan secara Fungsional (Asisten Ahli/Lektor/Lektor Kepala/Guru Besar dan Kenaikan Golongan) | | | | | | | |
| Kriteria | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Manajemen dalam Pengelolaan SDM | | | | | | | |
| Akar Penyebab | Kurangnya publikasi ilmiah sebagai persyaratan lektor kepala | | | | | | | |
| Akibat | Dosen belum mengajukan kenaikan jabatan fungsional dan kenaikan golongan | | | | | | | |
| Rekomendasi | <ul style="list-style-type: none"> FT UMJ menyediakan program fasilitasi kenaikan jabatan akademik dosen Pendampingan intensif untuk penulisan publikasi internasional bereputasi sebagai syarat pengajuan lektor | | | | | | | |
| Rencana Auditi | | | | | | | | |
| Tanggapan Auditi | setuju | | | | | | | |
| Rencana Perbaikan | Tahun Akademik 2023/2024 | | | | | | | |
| Jadwal Perbaikan | Tahun 2023/2024 | | <i>Penanggung Jawab</i> | | | FTUMJ | | |
| Tempat Persetujuan | | | | | | | | |
| Pimpinan Auditi | Irfan Purnawan, S.T., M.Chem.Eng. | Tanda Tangan | Ketua Auditor | Alvika Meta Sari, S.T., M.Chem.Eng. | Tanda Tangan  | | | |
| Direview oleh : | | | | | | | | |
| Unit Kendali Mutu | Dr. Wiwik Sudarwati, S.T., M.T. | | | Tanda Tangan  | | | | |

| Auditi | | Kriteria | | | | | | | |
|---------------------------|--|---|----------------|--|--|-------|--------------|---|--|
| | | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Manajemen dalam Pengelolaan SDM | | | | | | | |
| Lokasi | Ruang Lingkup | | | Tanggal Audit | | | | | |
| Jakarta | Tahun Akademik 2022/2023 | | | 1 November 2023 | | | | | |
| Wakil Auditi | Ketua Auditor | | | Anggota Auditor | | | | | |
| Dekan FTUMJ | Alvika Meta sari | | | - | | | | | |
| Distribusi | Auditi | x | Auditor | 0 | SPI | x | Arsip | X | |
| Deskripsi Kondisi | Pengembangan Karir atau Jabatan | | | | | | | | |
| Kriteria | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Manajemen dalam Pengelolaan SDM | | | | | | | | |
| Akar Penyebab | Pengembangan karir dan jabatan menyesuaikan dengan kebutuhan sehingga tidak semua tenaga kependidikan dapat memiliki jabatan dengan cepat | | | | | | | | |
| Akibat | Tenaga kependidikan harus berlomba lomba untuk meningkatkan kompetensi | | | | | | | | |
| Rekomendasi | <ul style="list-style-type: none"> • FTUMJ membuat pemetaan kompetensi tenaga kependidikan • Mengadakan pelatihan peningkatan kompetensi tenaga kependidikan sebagai tindak lanjut dari pemetaan | | | | | | | | |
| Rencana Auditi | | | | | | | | | |
| Tanggapan Auditi | setuju | | | | | | | | |
| Rencana Perbaikan | Tahun Akademik 2023/2024 | | | | | | | | |
| Jadwal Perbaikan | Tahun 2023/2024 | | | <i>Penanggung Jawab</i> | | Dekan | | | |
| Tempat Persetujuan | | | | | | | | | |
| Pimpinan Auditi | Irfan Purnawan, S.T., M.Chem.Eng. | Tanda Tangan | Ketua Auditor | Alvika Meta Sari, S.T., M.Chem.Eng. | Tanda Tangan  | | | | |
| Direview oleh : | | | | | | | | | |
| Unit Kendali Mutu | Dr. Wiwik Sudarwati, S.T., M.T. | | | Tanda Tangan  | | | | | |

