Universitas
PTIQ Jakarta



LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGAKEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN TAHUN 2023/2024



LPPM UNIVERSITAS PTIQ JAKARTA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN
DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN
TAHUN 2023/2024

Universitas
PTIQ Jakarta

UNIVERSITAS PTIQ JAKARTA.

DESEMBER 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan kurnia-Nya, sehinngga. Kami dapat menyelesaikan Laporan survei Kepuaasan Dosen dan Tenaga Kependidikan dalam Layanan terhadap manajemen Pascasarjana tahun akademik 2022/2023, di UNIVERSITAS PTIQ JAKARTA. Kami menghaturkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya survei.

Kami menyadari masih banyak sekali kekurangan dalam laporan survei Dosen dan Tenaga Kependidikan dalam manajemen Pascasarjana Tahun Akademik 2022/2023, Sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan laporan ini.

Jakarta, 20 Desember 2024

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Tujuan 2

C. Manfaat 2

BAB II METODE SURVEY 3

A. Pelaksanaan dan Tingkat Survey 3

1. Persiapan 3

2. Pengumpulan Data 5

3. Pengolahan dan analisis Data 5

4. Penyusun Laporan 6

B. Responden dan Teknik Pengambilan Sampel 7

C. Instrumen Survei 7

D. Teknik Analisis Data Hasil Survei Kepuasan 7

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN 8

A. Tabulasi Hasil Survey 8

1. Tabel Tabulasi Survey Kepuasan 8

2. Grafik Tabulasi Survey Kepuasan 9

B. Analisis Data Hasil Survei Kepuasan 10

C. Pembahasan Hasil Analisis Survey Kepuasan 10

D. Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan 11

BAB IV PENUTUP 12

A. Kesimpulan 12

B. Saran 12

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kepuasan dosen dan tenaga pendidikan yang di lakukan menggunakan survei merupakan bentuk pengelolaan sumber daya manusia di Universitas PTIQ jakartayang dilaksanakan sebagai bentuk sebuah komitmen untuk terus meningkatkan sebuah kualitas pendidikan. Universitas PTIQ jakartadapat memahami bahwas sebuah keberhasilan bukan hanya dilihat dari pendidik saja. Hal ini juga ditentukan dengan kesejahteraan dan kepuasan kepada staf pengajar dan tenaga pendidikan. Melalui survei kepuasan ini, Universitas PTIQ jakarta ini dapat memahami sebuah pandangan, harapan dan bahan evaluasi dosen serta tenaga kependidikan. Dengan kebijakan ini dapat memberikan sebuah dampak positif kepada dosen dalam memberikan sebuah kualitas tentang pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Selain itu , pemahaman tentang kepuasan tenaga kependidikan juga menjadi fokus penting, mengingat bahwa mereka menjadi sebuah peran utama dalam mendukung institusi. Kesejahteraan dan kepuasan inilah yang akan menciptakan lingkungan yang positif dan memiliki dampak padaa kualitas layanan administratif di Pascasarjana Universitas PTIQ jakarta.

Hasil survei ini, menjadi sebuah harapan kepada Pascasarjana Universitas PTIQ jakarta dalam mengidentifikasi area kebijakansumber daya manusia yaang perlu diperbaiki, dapat merancang strategi pengembangan tenaga kependidikan dan mencipatakan lingkungan kerja yang mendukung dalam pertumbuhan secara profesional. Laporan survei ini juga diharapkaan memberi kontribusi dalam mengimplementasikan perbaikan yang berkelanjutan sesuai dengan visi dan misi Pascasarjana Universitas PTIQ jakarta.

B. TUJUAN

Laporan kegiatan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan ini bertujuan untuk: mengetahui indeks kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap sebuah layanan yang diberikan oleh Universitas PTIQ jakarta.

C. MANFAAT

1. Menjadi tolak ukur kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Universitas PTIQ jakarta..
2. Menjadi bahan penilaian terhadap pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi sebuah dorongan setiap unit penyyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kulitasnya.

BAB II
METODE SURVEY

A. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

1. PERSIAPAN

Survei dilakukan terhadap dosen dan tenaga kependidikan di Pascasarjana Universitas PTIQ jakarta melalui link survei online yang akan diisi oleh dosen dan tenaga kependidikan. Adapun instrumen angket meliputi:

a. Kejelasan informasi mengenai jenjang karir di program Universitas PTIQ jakarta.
b. Keterlibatan saudara sebagai ASN/Non ASN dalam pengambilan keputusan penting di Pascasarjana Universitas PTIQ jakarta.
c. Daya dukung pemenuhan kebutuhan rumah tangga dan alat transportasi yang ada di Universitas PTIQ jakarta..
d. Pemberian ruang karir bagi pengembangan profesi anda di luar kampus Universitas PTIQ jakarta..
e. Dukungan bagi dosen dan karyawan dalam studi lanjut di profram Pascasarjana Universitas PTIQ jakarta.
f. Mengikuti workshop atau pengembangan profesi lainnya di Universitas PTIQ jakarta..
g. Penyiapan standar penghasilan atau honor yang memadai dan tepat waktu di progra Pascasarjana Universitas PTIQ jakarta.
h. Manajemen Universitas PTIQ jakarta..
i. Manajemen Universitas PTIQ jakarta. dan program Pascasarjana dalam memfasilitasi layanan kesehatan bagi dosen dan karyawan.

j. Sistem yang adil dalam distribusi pendapatan untuk kesejahteraan di Universitas PTIQ jakarta..
k. Pola hubungan teman sejawat yang terbuka di Universitas PTIQ jakarta..
l. Motivasi kerja, bahwa pekerjaan di Pascasarjana Universitas PTIQ jakarta telah memberikan makna bagi kehidupan pribadi saudara.
m. Kepercayaan diri saudara di mata teman sejawat yang ada pada lingkungan Universitas PTIQ jakarta..
n. Ketersediaan layanan sosial (anjang sana, silaturrahmi, dll) yang difasilitasi oleh manajemen Pascasarjana Universitas PTIQ jakarta.
o. Ruang kritik, saran dan masukan yang diberikan secara terbuka terhadap manajemen Universitas PTIQ jakarta..
p. Ketersediannya saluran kritik, saran dan masukan yang ada di Universitas PTIQ jakarta..
q. Kejelasan **TUPOKSI** yang ada di Universitas PTIQ jakarta..

Responden ini disusun menggunakan angket skala Likert 1 -4 dengan keterangan sebagai berikut :

4 = Sangat Puas
3 = Puas
2 = Cukup Puas
1 = Tidak Puas

Kuesioner ini meupakan hasil kepuasan yang ditabulasikan dan dikelompokkan berdasarkan kriteria responden, yaitu dosen dan tenaga kependidikan Universitas PTIQ jakarta Tahun Pelajaran 2023/2024 Pengelompokkan tersebut dapat mempermudah dalam

menganalisis kelompok sesuai dengan jenis dan kuantitas layanan yang berbeda. Metode ini menggunakan statistik sederhana, yaitu dengan mengakumulasikan jumlah poin setipa parameter yang di visualisasikan menggunakan tabel dan grafik. Indikator penilaian setiap parameternya menggunakan bobot nilai 1-4 dari mulai tidak puas hingga sangat puas.

2. PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data yang diguanakan pada survei dengan angket. Teknik angket pengumpulan data yang di lakukan dengan menggunakan survey berupa google form. Dalam pemgumpulan data ini melalui whatshap dosen dan tenanga kependidikan.

Cantumkan indicator survey (pertanyaan) diambil google form.

3. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2017 Nomor 14 yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara :

$$Bobotnilairata - rataterimbang = \frac{JumlahBobot}{JumlahUnsur} = \frac{1}{N} = N$$

Oleh karena unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka ;

$$Bobotnilairata - rataterimbang = \frac{JumlahBobot}{JumlahUnsur} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$SKM = \frac{TotaldariNilaiPersepsiperUnsur}{TotalUnsuryangTerisi} xNilaiPenimbang$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Internal Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,0	A	Sangat Baik

4. PENYUSUNAN LAPORAN

Kegiatan pengukuran survey dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Mitra kerjasasama Pascasarjana 2023 didokumentasikan dalam bentuk laporan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Adapun laporan ini terdiri ada 5 bab yaitu :

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang, tujuan dan manfaat dalam membahas laporan survei kepuasan dosen dan tenaga pendidikan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Tahun Pelajaran 2022/2023.

Bab II Metode Survey

Metode yang dilakukan dalam laporan ini merupakan bentuk survei dengan memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden. Hal ini juga disajikan dengan jumlah kuesioner yang sudah dikumpulkan dan dijumlahkan.

Bab III Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan ini merupakan sebuah hasil yang dikumpulkan dari responden dan dilakukan sebuah perhitungan dengan menggunakan beberapa pertanyaan yang sudah disajikan.

Bab IV Penutup

terdiri dari kesimpulan dan saran yang berisi tentang hasil survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dalam manajemen di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

B. RESPONDEN DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Responden dalam survei ini adalah doen dan tenaga kependidikan dengan populasi sebanyak 48 Adapun metode pengambilan sampel populasi, artinya semua mitra dianggap sebagai populasi sekaligus sampel dalam survey ini. Teknik dalam pengambilan sampel dilakukan menggunakan link google form yang dibagikan di *whatshap* dosen dan tenaga kependidikan.

.

C. INSTRUMEN SURVEI

Instrumen pengambilan data atau kuesioner dengan penilaian berisi diskripsi menganai sebuah pengukuran dengan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan yang berada di Pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Hal ini sebanyak 17 soal yang meliputi 17 aspek.

D. TEKNIK ANALISIS DATA HASIL SURVEY KEPUASAN

Teknik analisis ini menggunakan teknik rata-rata tertimbang yang dimana melihat dari indeks setiap indikator soal yang sudah dibagikan. Hasil survei akan ditemukan dengan hasil persepsi unsur dibagi dengan hasil terisi dan dikali dengan hasil penimbang dan dikali lagi 25 dari indeks yang dikonversikan dari nilai dasar.

Indikator Instrumen Survei (Mengacu SN Dikti & SPMI)

1. **Layanan Akademik** (Perkuliahan, RPS, jadwal, administrasi akademik).

2. **Layanan Penelitian** (pendampingan proposal, bantuan dana, publikasi).
3. **Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)**.
4. **Layanan SDM** (pengembangan kompetensi, kenaikan pangkat, BKD).
5. **Layanan Sarana & Prasarana** (kelas, laboratorium, perpustakaan).
6. **Layanan Teknologi Informasi** (SIAKAD, LMS, jaringan internet).
7. **Layanan Keuangan** (transparansi, prosedur, kecepatan pencairan).
8. **Layanan Tata Kelola & Administrasi Umum**.
9. **Layanan Kemahasiswaan** (terkait bimbingan akademik dan kegiatan mahasiswa).
10. **Layanan MBKM & Kerja Sama**.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. PEMBAHASAN HASIL ANALISIS SURVEY KEPUASAN

Hasil survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan yang telah dilaksanakan dengan langkah-langkah pelaksanaan survey, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan.

Rekapitulasi Hasil Survei

No	Indikator Layanan	Rata-rata Skor (1–5)	Kategori	Persentase Kepuasan*
1	Layanan Akademik	4.32	Puas	86.4%
2	Layanan Penelitian	4.05	Puas	81.0%
3	Layanan PkM	4.12	Puas	82.4%
4	Layanan SDM & BKD	4.08	Puas	81.6%
5	Layanan Sarana & Prasarana	3.88	Cukup Puas	77.6%
6	Layanan Teknologi Informasi	4.10	Puas	82.0%
7	Layanan Keuangan	3.95	Cukup Puas	79.0%
8	Layanan Tata Kelola & Administrasi	4.20	Puas	84.0%
9	Layanan Kemahasiswaan	4.00	Puas	80.0%
10	Layanan MBKM & Kerja Sama	3.90	Cukup Puas	78.0%

Rata-rata keseluruhan: 4.06 (Kategori: Puas)
Indeks Kepuasan Dosen (IKD): 81.2

Distribusi Kepuasan Dosen (dari 80 responden)

Kategori	Jumlah Dosen	Persentase
Sangat Puas	22	27.5%
Puas	42	52.5%
Cukup Puas	12	15.0%
Kurang Puas	4	5.0%
Tidak Puas	0	0%

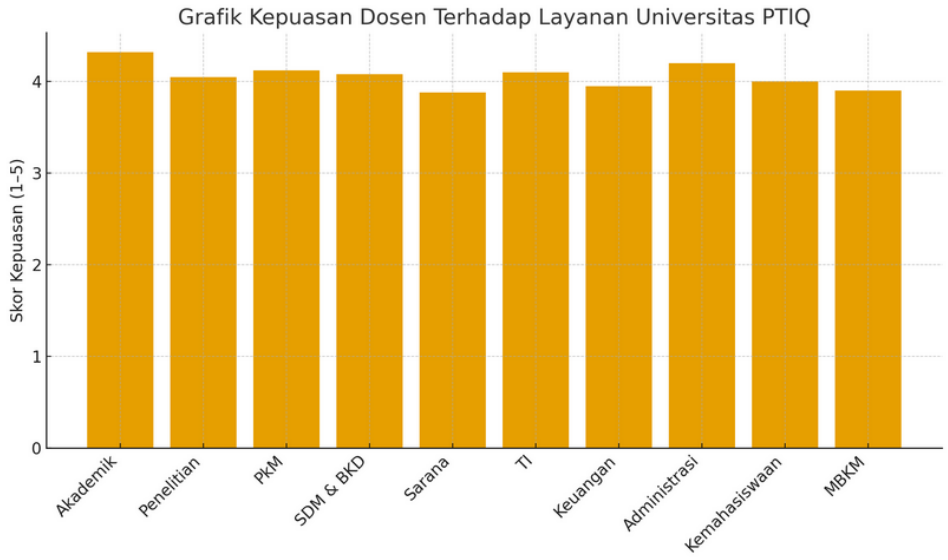
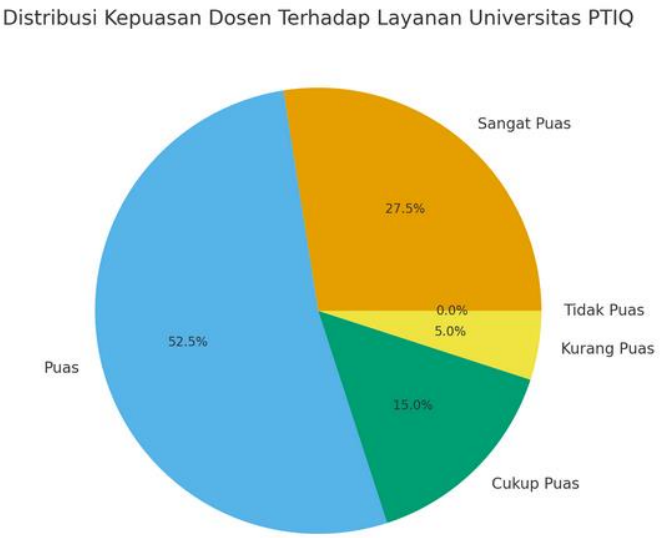


Diagram batang menunjukkan variasi tingkat kepuasan dosen pada sepuluh indikator layanan. Indikator **Layanan Akademik** memperoleh skor tertinggi yaitu **4,32**, menandakan bahwa dosen sangat menghargai pengelolaan pembelajaran, penyusunan RPS, penjadwalan, serta kelancaran proses perkuliahan. Aspek **Tata Kelola dan Administrasi Umum** juga mendapatkan skor tinggi (**4,20**), menggambarkan bahwa pelayanan administrasi fakultas dan universitas dinilai responsif dan efektif.

Layanan **Teknologi Informasi** memperoleh skor **4,10**, menunjukkan bahwa layanan SIAKAD, LMS, dan jaringan internet cukup mendukung proses tridarma. Sementara itu, layanan **Penelitian**, **PkM**, **SDM/BKD**, dan **Kemahasiswaan** menempati kategori "Puas" dengan skor antara 4,00–4,12.

Beberapa aspek yang masih berada pada level "Cukup Puas" dan memerlukan perhatian khusus adalah **Sarana dan Prasarana** (3,88), **Layanan Keuangan** (3,95), dan **Layanan MBKM/kerja sama** (3,90). Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas fisik, optimalisasi alur keuangan, dan penguatan koordinasi terkait program MBKM.



Temuan Utama

Aspek yang Mendapat Nilai Tertinggi

1. Tata kelola dan layanan administrasi (4.20).
2. Layanan akademik (4.32).
3. Layanan TI (4.10).

Aspek yang Perlu Peningkatan

1. Sarana dan prasarana (ruang kelas, fasilitas pembelajaran).
2. Transparansi dan kecepatan layanan keuangan.
3. Penguatan layanan MBKM dan kerja sama eksternal.

Rekomendasi Tindak Lanjut (PPEPP – SPMI)

1. **Peningkatan sarana prasarana**: perbaikan fasilitas kelas, LCD, dan penyediaan ruang dosen.
2. **Optimalisasi layanan keuangan**: percepatan prosedur pencairan & peningkatan sistem pelaporan.

3. **Penguatan MBKM**: peningkatan koordinasi antara fakultas–prodi–mitra.
4. **Peningkatan layanan penelitian & PkM**: pendampingan proposal, hibah internal, dan publikasi.
5. **Pengembangan SDM**: peningkatan pelatihan pedagogik, metodologi riset, dan kompetensi digita

Hasil survey yang menunjukkan indeks kepuasan dosen dan tenaga kependidikan layanan pembelajaran pascasarjana sebesar 3,26 (82) yang artinya menjadi sebuah kesesuaian dengan acuan teori. Angka itu berkategori ≥ 3,26 sehingga termasuk dalam kategori sangat baik/sangat memuaskan

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN

Hasil survey dalam tingkat kepuasan terhadap dosen dan tenaga kependidikan dalam layanan Pascasarjana Strata 3 MPI Universitas PTIQ jakarta. Tentu perlu adanya tindak lanjut yang perlu dilakukan terkait kepuasan dalam layanan.

1. Hasil laporan dapat dikomunikasikan dengan dosen dan tenaga kependidikan.
2. Meningkatkan sebuah layanan pembelajaran, berupa sebuah ketepatan dan kecepatan dalam pelayanannya. Sehingga dengan adanya dalam perbaikan dan diharapkan memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi.
3. Nilai persentase tingkat kepuasan yang dihasilkan sesuai standar. Dapat merekomendasikan kepada program Pascasarjan untuk lebih meningkatkan sebuah pelayanan prima kepada beberapa indikator dalam pelayanan kepuasan pembelajaran.

BAB IV
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Pelaksanaan survey yang dilakukan pada bulan Desember 2023. Laporan ini pada semester ganjil 2022/2023 Pascasarjana Universitas PTIQ jakarta. Untuk menjadi sebuah pengukuran kinerja yang menjadi sebuah penilaian dan dapat menginformasikan dengan meningkatkan keberhasilan yang sesuai dengan tujuan dan sasaran. Hasil survei ini dapat nilai interval IKM 3,26 yang artinya kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sangat memuaskan (sangat baik)

B. SARAN

Kepuasan dalam layanan pembelajaran dari beberapa tahun kedepan yang akan menjadi sebuah capaian dengan hasil kepuasan layanan UIN Kiai Ahmad Siddiq Jember Strata 3 MPI Pascasarjana terhadap Dosen dan Tenaga Kependidikan. Sesuai dengan harapan tersebut ada beberapa sanran antara lain :

1. Tindak lanjut survey kepuasan dalam pelayanan terhadap dosen dan tenaga kependidikan.
2. Hasil survey dalam layanan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan perlu evaluasi setiap sebulan untuk melihhat kekurangan dan kelebihan dalam pelayanannya.