

**PEDOMAN SURVEY KEPUASAN DOSEN
TERHADAP PELAYANAN LEMBAGA**



**SATUAN PENGAWAS INTERNAL
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
TAHUN 2021**

SURAT KEPUTUSAN REKTOR

KATA PENGANTAR

Perguruan tinggi memiliki kewajiban untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas, hal ini tentu dapat mengakibatkan persaingan bagi perguruan tinggi 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 dan bekerja di tempat yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses, infrastruktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Berdasarkan kondisi inilah survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan merupakan hal penting untuk dilaksanakan demi keberlangsungan perguruan tinggi terkhusus pada Universitas Yudharta Pasuruan. Untuk itu diperlukan pedoman pelaksanaan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan karena merupakan salah satu bentuk pengukuran secara komprehensif 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.

Pasuruan, Januari 2022
Ketua Satuan Pengawas Internal



Wiwin Fachrudin Yusuf, MA
NIP.Y 0860205002

DAFTAR ISI

Cover	i
Surat Keputusan Rektor	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar isi	iv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Pendahuluan	1
1.2. Tujuan	1
1.3. Sasaran	2
1.4. Ruang lingkup	2
1.5. Pelaksanaan dan teknik survey	2
1.5.1. Pelaksanaan	2
1.5.2. Teknik Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan	3
1.5.3. Hasil Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan	3
BAB 2 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	4
2.1. Definisi	4
2.2. Tujuan	4
2.3. Ruang lingkup	4
BAB 3 PENUTUP	6

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Pendahuluan

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dalam melakukan perbaikan pelayanan. Akibatnya, antar perguruan tinggi pun saat ini bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan dosen dan tenaga kependidikan yang dilakukan oleh Universitas Yudharta Pasuruan saat ini masih belum tercapai sepenuhnya dalam memenuhi harapan dosen dan tenaga kependidikan, akan tetapi Universitas Yudharta Pasuruan terus berbenah dalam pelayanan dosen dan tenaga kependidikan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan dosen dan tenaga kependidikan yang disampaikan melalui kotak saran, media informasi lainnya, sehingga memberikan dampak terhadap pelayanan di Universitas Yudharta Pasuruan, dan bisa menimbulkan ketidakpercayaan dosen dan tenaga kependidikan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan dosen dan tenaga kependidikan dengan 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-beda, maka Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai, dalam untuk mengukur kualitas pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan secara berkelanjutan. Karena survey ini penting sekali dilakukan oleh perguruan tinggi agar dapat tetap mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas.

1.2. TUJUAN

Pedoman ini bertujuan untuk mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan lingkup Universitas Yudharta Pasuruan sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk mahasiswa.

1.3. SASARAN

Adapun sasaran yang ingin dicapai adalah:

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

1.4. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survei Kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi terhadap sumber daya manusia dalam hal penyediaan sarana dan prasarana, hubungan dengan pimpinan, hak dosen tenaga kependidikan.

1.5. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

1.5.1. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap penyelenggaraan pelayanan sumber daya manusia (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

1.5.2. Teknik Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan

Untuk melakukan survei dosen dan tenaga kependidikan dapat mengisi instrument yang telah disiapkan atau dibuat pada sistem Yudharta dengan menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- b. Kuesioner elektronik (internet/e-survey)

1.5.3. Hasil Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan

Hasil survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dimaksudkan untuk:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing 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.

BAB 2

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

2.1. 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), penghargaan dan kerjasama. Respondennya adalah dosen dan tenaga kependidikan di Universitas Yudharta Pasuruan. Hasil survey ini berupa kekuatan dan kelemahan dari institusi. Kekuatan institusi diharapkan dapat dipertahankan atau ditingkatkan sedangkan kelemahannya harus diminimalkan atau ditiadakan.

2.2. Tujuan

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

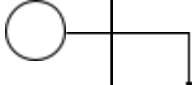
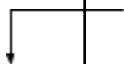
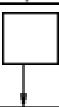
- a. Tahap persiapan yang harus dilakukan untuk menghadapi survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan (tendik).
- b. Tahap pelaksanaan survey kepuasan dosen dan tendik.
- c. Tahap akhir dari survey kepuasan dosen dan tendik.

2.3. Ruang lingkup

Ruang lingkup Standar Operasional Prosedur (SOP) ini meliputi:

- a. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan;
- b. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di Universitas Yudharta Pasuruan.

	UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN SOP KEPUASAN DOSEN SATUAN PENGAWAS INTERNAL (SPI) Jl. Yudharta 07 Sengonagung, Purwosari, Pasuruan Email: informasi@yudharta.ac.id Telp. 0343-611186		Nomor SOP	:	
			Tanggal Pembuatan	:	
			Tanggal Revisi	:	-
			Disahkan Oleh	:	

Kegiatan	Rektor	SPI	Dosen	Publik	Dokumen	Waktu
Menyiapkan kuesioner				Jadwal kuliah	Form survey	1 hari
Sosialisasi Kegiatan untuk survei kepuasan						1 hari
Mengisi kuesioner kepuasan						 ari
Menganalisis hasil						2 hari
Membuat laporan survey					Laporan hasil	3 hari
Penyerahan laporan					Laporan hasil	3 hari
Hasil survey						1 hari
Tindak lanjut						

BAB 3

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 Yudharta Pasuruan.

Lampiran 1 :

Tabel 1. Operasional variabel, indikator/ item penelitian

No	Uraian	STS	TS	CS	S	SS
1	Suasana kantor nyaman dan menyenangkan					
2	Atasan memberikan bimbingan dalam pekerjaan					
3	Institusi memberikan honor yang sesuai dengan pekerjaan					
4	Institusi memberikan peluang promosi/ naik pangkat					
5	Fasilitas kantor memadai					
6	Institusi memberikan bantuan untuk studi lanjut					
7	Institusi memberikan bantuan ketika sedang mempunyai masalah					
8	Pimpinan memberikan suri tauladan yang baik					
9	Institusi memberikan penghargaan bagi yang berprestasi					
10	Institusi memfasilitasi untuk kenaikan pangkat					
11	Institusi memberikan jaminan kesehatan					
12	Institusi memfasilitasi transportasi					
13	Institusi mengikutkan pada seminar pelatihan dll					

Lampiran 2 :

Tabel 2. Nilai skor penggunaan kuesioner

No	Jawaban	Nilai Skor
1	Sangat setuju/ sangat sesuai/ baik sekali/ selalu/ sangat puas	4
2	Setuju/ sesuai/ baik/ sering/ puas	3
3	Cukup sesuai/ cukup baik/ hampir cukup pernah/ cukup puas	3
4	Tidak sesuai/ kurang sesuai/ kurang baik/ hamper tidak pernah/ tidak puas	2
5	Sangat tidak setuju/ tidak sesuai/ sangat tidak baik/ tidak pernah/ tidak puas	1