



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

**PAPM LPMPP SURVEI KEPUASAN DOSEN
TERHADAP LAYANAN PIMPINAN DALAM
PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM**

Unit Kerja : Fakultas Ilmu Budaya

Tgl Survei 29-01-2024 sd 02-02-2024

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN
PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN**

Kata Pengantar

Perguruan Tinggi di Indonesia saat ini memiliki tingkat persaingan yang cukup ketat dan dinamis dalam upaya menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berdaya saing. Universitas Jember menjadi salah satu perguruan tinggi negeri yang memiliki predikat Unggul dituntut untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas dari waktu ke waktu. Evaluasi dilaksanakan dalam rangka mengukur atau mengidentifikasi apakah proses yang terdiri atas input, transformasi dan output yang terlaksana telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Apabila belum tercapai maka akan dilakukan beberapa langkah yang diperlukan agar tujuan dapat tercapai, namun apabila tercapai maka bisa dilakukan peningkatan untuk menjaga kualitas. Salah satu instrumen dalam evaluasi adalah dengan mengukur kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM di Fakultas dalam lingkungan Universitas Jember. Mahasiswa adalah subjek utama dalam pendidikan di sebuah perguruan tinggi. Perkembangan mahasiswa di perguruan tinggi menggambarkan kualitas pendidikan yang diberikan;

I. Pendahuluan

I.1. Latar Belakang

Pendidikan Tinggi harus memberikan pelayanan yang berkualitas dalam menjalankan tri dharma Perguruan tinggi khususnya dalam hal kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM. Kesuksesan institusi dalam menjalankan Tri dharma Perguruan Tinggi dibutuhkan transparansi dan akuntabilitas serta SDM yang mumpuni dalam menunjang kinerja lembaga. Unit pengelola program studi memiliki tanggung jawab dalam mengelola SDM dan dipergunakan sepenuhnya dalam memberikan kepuasan pelanggan yaitu dosen, mahasiswa, stakeholder, dan staf dosen. Sebagai salah satu institusi yang bergerak di bidang Pendidikan, mahasiswa mengambil peran utama dalam mensukseskan program-program prodi yang juga terlibat langsung dalam penggunaan SDM yang tersedia.

Sebagai salah satu upaya untuk menjaga dan meningkatkan mutu layanan adalah dengan melakukan evaluasi melalui proses identifikasi kepuasan dosen atas layanan pimpinan dan pengembangan SDM. di Perguruan Tinggi. Sebagai salah satu unsur penunjang keberhasilan perguruan tinggi, pemberian layanan terbaik kepada dosen harus selalu di evaluasi, dikendalikan dan ditingkatkan dari waktu ke waktu. Bentuk evaluasi akan dilakukan dengan pengisian survei kepuasan melalui layanan survei di SISTER. Kemudian hasil survei dianalisis tingkat kepuasannya, diidentifikasi kelemahannya dan dibuatkan rekomendasi dan tindaklanjut perbaikannya dalam bentuk laporan. Laporan ini akan menjadi bahan masukan Gugus Penjaminan Mutu maupun Unit Penjaminan Mutu Fakultas maupun Pimpinan Universitas Jember dalam pelaksanaan evaluasi dan perbaikan layanannya.

I.2. Tujuan

Memberikan laporan hasil pengukuran kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM. Laporan ini bermanfaat dalam:

- a. Mengetahui Hasil Survei Kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM. di Lingkungan Universitas Jember berdasarkan masing-masing Indikator di setiap pertanyaan;
- b. Mengetahui Data hasil Deskripsi keseluruhan penyimpulan kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM
- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM di FIB Universitas Jember;

~~d. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan~~

layanan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM di FIB Universitas Jember;

e. Memberikan Umpan balik atau rekomendasi dalam memperbaiki dan meningkatkan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM di FIB Universitas Jember

I.3. Luaran Yang Diharapkan

- a. Mendorong partisipasi dosen untuk menilai kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM di Lingkungan Universitas Jember.
- b. Mendorong Fakultas, unit maupun Lembaga di lingkungan Jember untuk meningkatkan kualitas/mutu layanan.
- c. Mendorong Pimpinan Universitas Jember untuk melakukan tindak lanjut berdasarkan laporan hasil pengukuran kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM

II. Metodologi Survei

II.1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan meliputi pengukuran kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM di Lingkungan FIB Universitas Jember. Kepuasan ditinjau dari perspektif dosen dari berbagai Fakultas, Lembaga dan Unit di Universitas Jember. Penyajian hasil survei kepuasan akan disajikan dalam bentuk data deskriptif dalam bentuk persentase dan numerik untuk data indeks kepuasannya.

Data yang digunakan merupakan data primer. Sumber data primer dalam hal ini berupa opini subyek yang dikumpulkan secara individual dari responden melalui link survei yang sudah tersistem melalui laman SISTER. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan (kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita dan diharapkan oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala Likert dengan poin, dengan rating 1 (Tidak puas), 2 (Kurang puas), 3 (Cukup puas), 4 (Puas) dan 5 (Sangat Puas) dengan bantuan sistem informasi berbasis web yang dapat diakses pada laman <https://siakad.unej.ac.id/>. *Link survei* kepuasan tersebut dapat diisi oleh dosen melalui SISTER masing-masing yang sudah tersistem sangat baik. Kepala LPMPP mengirimkan pemberitahuan kepada pimpinan masing-masing Fakultas dan Lembaga untuk menginformasikan perihal pengisian survei tersebut kepada responden.

Pengukuran Indeks Kepuasan layanan di Lingkungan Universitas Jember menggunakan rujukan **Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004** yang dimodifikasi menyesuaikan kebutuhan instrument survei kepuasan di lingkungan Universitas Jember. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata tertimbang = $\text{Jumlah Bobot} / \text{Jumlah Unsur}$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$\text{IKM} = (\text{Total nilai persepsi per unsur} / \text{Total responden}) \times \text{Nilai Penimbang}$

Untuk mengetahui mutu layanan maka perlu dilakukan kategorisasi dengan mengkonversi nilai IKM yang sudah didapat. Karena kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 5, maka

konversi nilai IKM didapat dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Konversi IKM} = \text{Nilai IKM} / 20$$

Tabel dibawah ini merupakan kategorisasi mutu layanan terhadap IKM :

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan;

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	1,00-1,80	20,00 - 36,00	E	Tidak Puas
2	1.81-2,60	36,10 - 52,00	D	Kurang Puas
3	2,61-3,40	52,10 - 68,00	C	Cukup Puas
4	3,41-4,20	68,10 - 84,00	B	Puas
5	4,21-5,00	84,10 - 100	A	Sangat Puas

II.2. Tahapan Survei

- a. Perencanaan, mencakup penyusunan instrumen survei kepuasan dan pedoman pelaksanaan survei kepuasan;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei kepuasan;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Melaporkan hasil survei.

II.3. Waktu Survei

Waktu pelaksanaan survei mulai tanggal 29-01-2024 sampai dengan 02-02-2024.

II.4. Pelaksanaan Survei

- a. Populasi. Populasi dari survei ini adalah semua dosen di lingkungan FIB Universitas Jember.
- b. Teknik Sampling. Teknik sampling pada survei ini menggunakan random sampling dari semua dosen di lingkungan UNEJ.
- c. Metode Pengumpulan Data. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei online dengan menggunakan kuesioner elektronik pada SISTER;

III. Analisis Data

III.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Instrumen survei kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM sudah memenuhi uji kesahihan. Untuk memenuhi hal tersebut, maka uji validitas sudah dilakukan untuk mengukur keabsahan dan validitas kuesioner pada penilaian ini. Uji validitas dilakukan melalui validitas item dengan mengacu pada korelasi item dengan skor total item. Dari hasil perhitungan korelasi ini didapatkan hasil uji validitas dan reliabilitas survei kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM di FIB Universitas Jember sudah dinyatakan valid dan reliabel.

a. Hasil Uji Validitas

Sebelum item pertanyaan terkait Survei kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM di FIB Universitas Jember disebarakan maka perlu dilakukan uji validitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan atau kesesuaian item pertanyaan sebagai pengukur dalam memperoleh data dari responden. Uji validitas disini akan digunakan *product moment pearson correlation*. Pada prinsipnya uji ini dilakukan dengan melakukan korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor totalnya.

Hasil *output* yang disajikan pada tabel berikut menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai sig. $0,0001 < 0 >$ valid dan dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data yang akurat terkait variabel Kepuasan kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM di Universitas Jember.

Tabel Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Nilai Sig	Keterangan
Sistem penilaian kinerja dosen transparan dan akuntabel	0.808	0.0001	valid
Kesempatan yang diberikan oleh lembaga untuk terlibat dalam kepanitiaan bersama di level fakultas/universitas	0.825	0.0001	valid
Keterbukaan informasi pengembangan jabatan struktural maupun non struktural	0.851	0.0001	valid

Pemerataan tugas tambahan yang diberikan oleh pimpinan	0.848	0.0001	valid
Proses kenaikan pangkat dan atau jabatan fungsional	0.873	0.0001	valid
Kesempatan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi	0.838	0.0001	valid
Keterbukaan informasi tentang jabatan	0.789	0.0001	valid
Dukungan dari lembaga untuk meningkatkan kompetensi dan kualifikasi melalui studi lanjut/kursus/pelatihan/seminar/workshop	0.887	0.0001	valid
Pemberian penghargaan/reward terhadap prestasi yang telah dicapai	0.849	0.0001	valid
Penugasan dosen sesuai dengan bidang keahlian dan kompetensinya	0.859	0.0001	valid

b. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Kolom *cronbach's alpha if item deleted* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM item pertanyaan memiliki nilai $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa sepuluh item pertanyaan reliabel. Nilai *cronbach's alpha* sebesar $0,953 > 0,70$ dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan terkait kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM reliabel atau konsisten.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	Keterangan
Sistem penilaian kinerja dosen transparan dan akuntabel	0.759	0.953	reliable
Kesempatan yang diberikan oleh lembaga untuk terlibat dalam kepanitiaan bersama di level fakultas/universitas	0.785	0.953	reliable
Keterbukaan informasi pengembangan jabatan struktural maupun non struktural	0.815	0.953	reliable

Pemerataan tugas tambahan yang diberikan oleh pimpinan	0.815	0.953	reliable
Proses kenaikan pangkat dan atau jabatan fungsional	0.788	0.953	reliable
Kesempatan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi	0.788	0.953	reliable
Keterbukaan informasi tentang jabatan	0.730	0.953	reliable
Dukungan dari lembaga untuk meningkatkan kompetensi dan kualifikasi melalui studi lanjut/kursus/pelatihan/seminar/workshop	0.855	0.953	reliable
Pemberian penghargaan/reward terhadap prestasi yang telah dicapai	0.809	0.953	reliable
Penugasan dosen sesuai dengan bidang keahlian dan kompetensinya	0.821	0.953	reliable

III.2. Hasil Survei Berdasarkan Tingkat Kepuasan

Penilaian kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM di lingkungan Universitas Jember melibatkan 65 dosen FIB sebagai responden yang telah mengisi kuesioner yang tersedia di laman SISTER yang disajikan berdasarkan indikator masing-masing pertanyaan sebagai berikut;

Tabel Hasil Survei berdasar tingkat kepuasan

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan dalam persen					Jumlah Respon den
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Sistem penilaian kinerja dosen transparan dan akuntabel	0	0	30.77	47.69	21.54	65
2	Kesempatan yang diberikan oleh lembaga untuk terlibat dalam kepanitiaan bersama di level fakultas/universitas	0	1.54	40	40	18.46	65
3	Keterbukaan informasi pengembangan jabatan struktural maupun non struktural	0	7.69	26.15	50.77	15.38	65
4	Pemerataan tugas tambahan yang diberikan oleh pimpinan	0	6.15	32.31	46.15	15.38	65
5	Proses kenaikan pangkat dan atau jabatan fungsional	0	7.69	26.15	49.23	16.92	65

6	Kesempatan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi	0	1.54	29.23	52.31	16.92	65
7	Keterbukaan informasi tentang jabatan	0	10.77	23.08	46.15	20	65
8	Dukungan dari lembaga untuk meningkatkan kompetensi dan kualifikasi melalui studi lanjut/kursus/pelatihan/seminar/workshop	1.54	6.15	26.15	43.08	23.08	65
9	Pemberian penghargaan/reward terhadap prestasi yang telah dicapai	1.54	4.62	33.85	47.69	12.31	65
10	Penugasan dosen sesuai dengan bidang keahlian dan kompetensinya	0	6.15	30.77	43.08	20	65

III.2. Hasil Survei Berdasarkan Analisis Indeks kepuasan (IKM)

Penilaian kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan dan pengembangan SDM di lingkungan Universitas Jember melibatkan 65 dosen FIB sebagai responden yang telah mengisi kuesioner yang tersedia di laman SISTER yang disajikan berdasarkan indikator masing-masing pertanyaan sebagai berikut;

Tabel Hasil Survei berdasar analisa Indeks Kepuasan

No.	Pertanyaan	Indeks Kepuasan			
		Nilai IKM	Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	Sistem penilaian kinerja dosen transparan dan akuntabel	3.91	78.15	B	Puas
2	Kesempatan yang diberikan oleh lembaga untuk terlibat dalam kepanitiaan bersama di level fakultas/universitas	3.75	75.08	B	Puas
3	Keterbukaan informasi pengembangan jabatan struktural maupun non struktural	3.74	74.77	B	Puas
4	Pemerataan tugas tambahan yang diberikan oleh pimpinan	3.71	74.15	B	Puas
5	Proses kenaikan pangkat dan atau jabatan fungsional	3.75	75.08	B	Puas
6	Kesempatan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi	3.85	76.92	B	Puas
7	Keterbukaan informasi tentang jabatan	3.75	75.08	B	Puas

8	Dukungan dari lembaga untuk meningkatkan kompetensi dan kualifikasi melalui studi lanjut/kursus/pelatihan/seminar/works hop	3.80	76.00	B	Puas
9	Pemberian penghargaan/reward terhadap prestasi yang telah dicapai	3.65	72.92	B	Puas
10	Penugasan dosen sesuai dengan bidang keahlian dan kompetensinya	3.77	75.38	B	Puas

III.3. Rencana Tindak Lanjut

No.	Pertanyaan	Tindak Lanjut
1	Sistem penilaian kinerja dosen transparan dan akuntabel	perlu dipertahankan
2	Kesempatan yang diberikan oleh lembaga untuk terlibat dalam kepanitiaan bersama di level fakultas/universitas	Pimpinan perlu memberikan kesempatan yang lebih adil dalam kepanitiaan
3	Keterbukaan informasi pengembangan jabatan struktural maupun non struktural	perlu lebih keterbukaan dalam pengembangan jabatan struktural
4	Pemerataan tugas tambahan yang diberikan oleh pimpinan	Perlu adanya pemerataan tugas tambahan
5	Proses kenaikan pangkat dan atau jabatan fungsional	Perlu perhatian terhadap kenaikan pangkat dan jabatan
6	Kesempatan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi	Perlu dipertahankan dan ditingkatkan
7	Keterbukaan informasi tentang jabatan	Perlu lebih terbuka informasi tentang jabatan
8	Dukungan dari lembaga untuk meningkatkan kompetensi dan kualifikasi melalui studi lanjut/kursus/pelatihan/seminar/workshop	dukungan lembaga untuk peningkatan kompetensi perlu ditingkatkan
9	Pemberian penghargaan/reward terhadap prestasi yang telah dicapai	Pimpinan perlu menemukan strategi untuk memberikan penghargaan pada prestasi dosen
10	Penugasan dosen sesuai dengan bidang keahlian dan kompetensinya	penugasan dosen telah sesuai dengan bidang keahlian

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilaian oleh responden, secara umum pelaksanaan penilaian direspon dengan baik. Secara keseluruhan, penilaian tertinggi diberikan pada aspek sistem penilaian kinerja dosen transparan dan akuntabel. Sementara itu, penilaian tentang Pemberian penghargaan/reward terhadap prestasi yang telah dicapai mendapatkan penilaian terendah dari para responden. Adanya beberapa kekurangan menurut para responden ini kemudian akan ditindaklanjuti dengan pemberian saran yang bertujuan untuk perbaikan Universitas Jember.

Beberapa masukan perlu dipertimbangkan, yaitu.

- a. Pemberian penghargaan/reward terhadap prestasi yang telah dicapai
- b. lebih dukungan terhadap pengembangan kompetensi dosen seperti kursus dan tes kompetensi khusus.
- c. Pemerataan tugas tambahan kepada dosen