

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN
TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP
LAYANAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
SAMARINDA**



TIM PENYUSUN

**BADAN PENJAMINAN MUTU STIKSAM
2020**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN KARYAWAN
TERHADAP LAYANAN STIKSAM**

Proses	Penanggungjawab		
	Nama	Jabatan	Tandatangan
1. Perumusan	Eka Siswanto, M.Sc., Apt	Badan Penjaminan Mutu	
	Siti Jubaidah, M.Pd, Apt		
2. Persetujuan	Supomo, M.Si., Apt	Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda	
3. Persetujuan	Risa Supriningrum, S. Si, M.M.	Ketua Senat STIKES	

Tim Penyusun:

Penanggungjawab:

Supomo, M.Si,Apt (Ketua STIKSAM)

Ketua

Eka Siswanto, M.Sc,Apt (Ketua BPM)

Sekretaris

Siti Jubaidah, M.Pd,Apt (Sekretaris BPM)

Anggota

Hayatus Sa'adah, M.Sc, Apt

Fitri Handayani, M.Si, Apt

Penerbit:

Badan Penjaminan Mutu (BPM)

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda (STIKSAM)

Jl. A.W.Sjahanie No.226 Samarinda Kaltim

Web: www.bpm.stiksam.ac.id Email: bpm.stiksam@gmail.com

Telp/ Fax : 0541-7777363, WA: 085216355740

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga kependidikan serta pengguna. Kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa dan Mitra serta pengguna terhadap layanan di STIKSAM dilakukan melalui metode penyebaran kuisiner, ditujukan kepada mahasiswa untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan terhadap layanan kemahasiswaan. Survei dilaksanakan sepanjang tahun akademik 2020 dan direkap di bulan Februari 2021

Dalam proses pengukuran kepuasan dosen dan karyawan terhadap layanan di STIKSAM dibantu oleh berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Oleh karena itu, kami tim penyusun mengucapkan banyak terima kasih.

Demikian laporan kuisiner pengukuran kepuasan Dosen dan Tenaga kependidikan terhadap layanan di STIKSAM semoga bermanfaat untuk sivitas akademika.

Samarinda, 22 Februari 2021

Penyusun

Daftar isi

LEMBAR PENGESAHAN	ii
ENGANTAR	KATA
iv A. Pendahuluan	iii DAFTAR ISI
B. Metode Pengambilan Sampel dan Kriteria Penilaian	1
1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	1
2. Objek yang Diteliti	1
3. Populasi dan Sampel Objek	1
4. Kriteria Penilaian	1
C. Hasil Kuesioner	
1. Kuesioner	2
D. Kesimpulan	3
LAMPIRAN	4

A. Pendahuluan

Kualitas perguruan tinggi meliputi kualitas tridharma, kualitas pelayanan, kualitas lulusan, kualitas kurikulum, dsb. Stiksam melalui BPM mencoba menakar seberapa jauh kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Untuk itu, BPM mengadakan survei rutin untuk mengukur seberapa puas mahasiswa terhadap layanan yang diberikan kepada mahasiswa. STIKSAM menyadari, kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur karena nantinya akan menjadi promosi perguruan tinggi kepada masyarakat. Idealnya, Dosen dan Tenaga kependidikan merupakan aset institusi yang harus diperhatikan dan menjadi catatan penting jika ada masukan untuk perbaikan institusi ke depan.

B. Metode Pengambilan Sampel dan Kriteria Penilaian

1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Pengisian Kuesioner ini dilaksanakan setiap semester saat ujian akhir semester Jadi mahasiswa dirasa sudah merasakan hasil perbaikan pelayanan. Sementara untuk mitra kita ambil dehagn waktu tentative. Pelaksanaan pengisian kuesioner ini dilakukan oleh Dosen dan Tenaga kependidikan via google form.

2. Objek yang Diteliti

Objek yang diteliti dalam pengisian kuesioner ini yaitu: Dosen dan Tenaga kependidikan STIKSAM

3. Populasi dan Sampel Objek

Populasi yang digunakan dalam mengisi kuisisioner Kepuasan Dosen dan Tenaga kependidikan yang mengisi kuisisioner. Pihak BPM melakukan survei ke populasi tersebut dengan menyebarkan kuisisioner Kepuasan Dosen dan Tenaga kependidikan untuk diisi oleh populasi tersebut.

4. Kriteria Penilaian

Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga kependidikan STIKSAM memiliki beberapa pertanyaan dengan kriteria penilaian sesuai peruntukannya.

C. Hasil Kuesioner

Kuesioner dilakukan dengan menghimbau dosen dan karyawan mengisi kuisisioner via goggle form. Hasil dari sampel dalam mengisi kuesioner diuraikan sebagai berikut.

Tabel 1. Survei kepuasan Dosen dan karya wan Tata Kelola dan Kerjasama STIKSAM (dalam %)

NO	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Tdk Puas	Sangat Tdk Puas
1	Saya Puas Terhadap Beban Kerja yang diberikan sudah sesuai dengan Tupoksi	80	6	10	4
2	Hubungan kerja sangat baik dari tingkat pimpinan sampai bawahan	84	6	8	2
3	Kecukupan pelatihan di bidang manajemen, adminstrasi dan pengembangan program studi	88	6	4	2
4	Adanya penghargaan terhadap kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan	85	4	11	0
5	Adanya kesempatan yang sama dalam program penguatan kemampuan bagi dosen dan Tenaga Kependidikan	80	9	11	0
	rata-rata	83.4	6.2	8.8	1.6

Berdasarkan hasil survey Tata Kelola dan Kerjasama pada responden yakni dosen dan karyawan dan Pengguna Eksternal secara rata-rata dengan berbagai parameter lebih dari 80% menyatakan sangat puas.

Tabel 2. Survei kepuasan Dosen terhadap manajemen SDM di STIKSAM (dalam %)

NO	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Tdk Puas	Sangat Tdk Puas
1	Kepuasan terkait Studi lanjut	85	15	0	0
2	kepuasan kursus/ workshop/seminar	80	20	0	0
3	Kepuasan terkait pelaksanaan Study Banding dalam Negeri	80	20	0	0
4	Informasi dan layanan jenjang karir	85	15	0	0
5	Informasi dan layanan jenjang Jabatan	84	16	0	0
6	Peningkatan jabatan structural	84	16	0	0
7	Peningkatan jabatan non structural	85	15	0	0
8	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)	85	15	0	0

9	Memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan	84	16	0	0
10	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik	85	10	5	0
	rata-rata	83.7	15.8	0.5	0

Berdasarkan hasil survey pada kriteria sumber daya manusia yang meliputi tenaga pendidik (dosen) secara rata-rata dengan berbagai parameter lebih dari 80% menyatakan sangat puas.

Tabel 3. Survei kepuasan tenaga keendidikan terhadap manajemen SDM di STIKSAM (dalam %)

NO	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Tdk Puas	Sangat Tdk Puas
1	Kepuasan terkait Studi lanjut	85	15	0	0
2	kepuasan kursus/ workshop/seminar	82	16	2	0
3	Kepuasan terkait pelaksanaan Study Banding dalam Negeri	84	14	2	0
4	Informasi dan layanan jenjang karir	85	15	0	0
5	Informasi dan layanan jenjang Jabatan	84	14	2	0
6	Peningkatan jabatan structural	85	15	0	0
7	Peningkatan jabatan non structural	85	11	4	0
8	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)	84	14	2	0
9	Memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan	84	16	0	0
10	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik	85	11	4	0
	rata-rata	84.3	14.1	1.6	0

Berdasarkan hasil survey pada kriteria sumber daya manusia yang meliputi tenaga kependidikan secara rata-rata dengan berbagai parameter lebih dari 80% menyatakan sangat puas.

Tabel 4. Survei kepuasan SDM Terkait fasilitas dan sapras (dalam %)

NO	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Tdk Puas	Sangat Tdk Puas
1	Kepuasan terkait Kesiapgunaan perangkat elektronik dalam menunjang perkuliahan / kinerja	85	15	0	0
2	Kepuasan terkait Kesiapgunaan furnitur dalam menunjang perkuliahan / kinerja	80	20	0	0
3	Kepuasan terkait pendingin ruangan dalam menunjang perkuliahan / kinerja	80	20	0	0
4	Kepuasan terkait pencahayaan dalam menunjang perkuliahan / kinerja	85	15	0	0
5	Kepuasan terkait kesiapgunaan sarana prasarana	82	15	3	0
6	Kepuasan terkait kebersihan sarana dan prasarana,	83	16	1	0
7	Kepuasan terkait aksesibilitas sistem layanan perpustakaan,	81	18	1	0
8	Kepuasan terkait kelengkapan koleksi perpustakaan serta kebaruan koleksi perpustakaan.	85	15	0	0
	rata-rata	82.63	16.75	0.63	0.00

Berdasarkan hasil survey kepuasan SDM terhadap sarana dan prasarana dari berbagai parameter, lebih dari 80% menyatakan sangat puas.

Tabel 5. Survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan Terkait manajemen keuangan di STIKSAM (dalam %)

NO	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Tdk Puas	Sangat Tdk Puas
1	Kepuasan terkait pelaksanaan perencanaan keuangan dan penyusunan anggaran yang transparan	85	15	0	0
2	Kepuasan terkait pelaksanaan sosialisasi serapan anggaran	80	20	0	0
3	kepuasan terkait kesesuaian rencana anggaran dengan kegiatan	80	20	0	0
4	Kepuasan terkait Tabulasi data	85	15	0	0
5	Kepuasan terkait pelaporan keuangan	82	15	3	0
	rata-rata	82.4	17	0.6	0

Berdasarkan hasil survey SDM pada kriteria manajemen keuangan yang meliputi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan secara rata-rata ian dengan berbagai parameter lebih dari 80% menyatakan sangat puas.

C. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kuesioner yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil survey Tata Kelola dan Kerjasama pada responden yakni dosen dan tenaga kependidikan dan Pengguna Eksternal secara rata-rata dengan berbagai parameter lebih dari 80% menyatakan sangat puas.
2. Berdasarkan hasil survey pada kriteria sumber daya manusia yang meliputi tenaga pendidik (dosen) dan tenaga kependidikan secara rata-rata dengan berbagai parameter lebih dari 80% menyatakan sangat puas.
3. Berdasarkan hasil survey kepuasan SDM terhadap sarana dan prasarana dari berbagai parameter, lebih dari 80% menyatakan sangat puas.
4. Berdasarkan hasil survey SDM pada kriteria manajemen keuangan yang meliputi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan secara rata-rata ian dengan berbagai parameter lebih dari 80% menyatakan sangat puas.