



BLU
BADAN LAYANAN UMUM

UNIVERSITAS JEMBER

LEMBAGA PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU



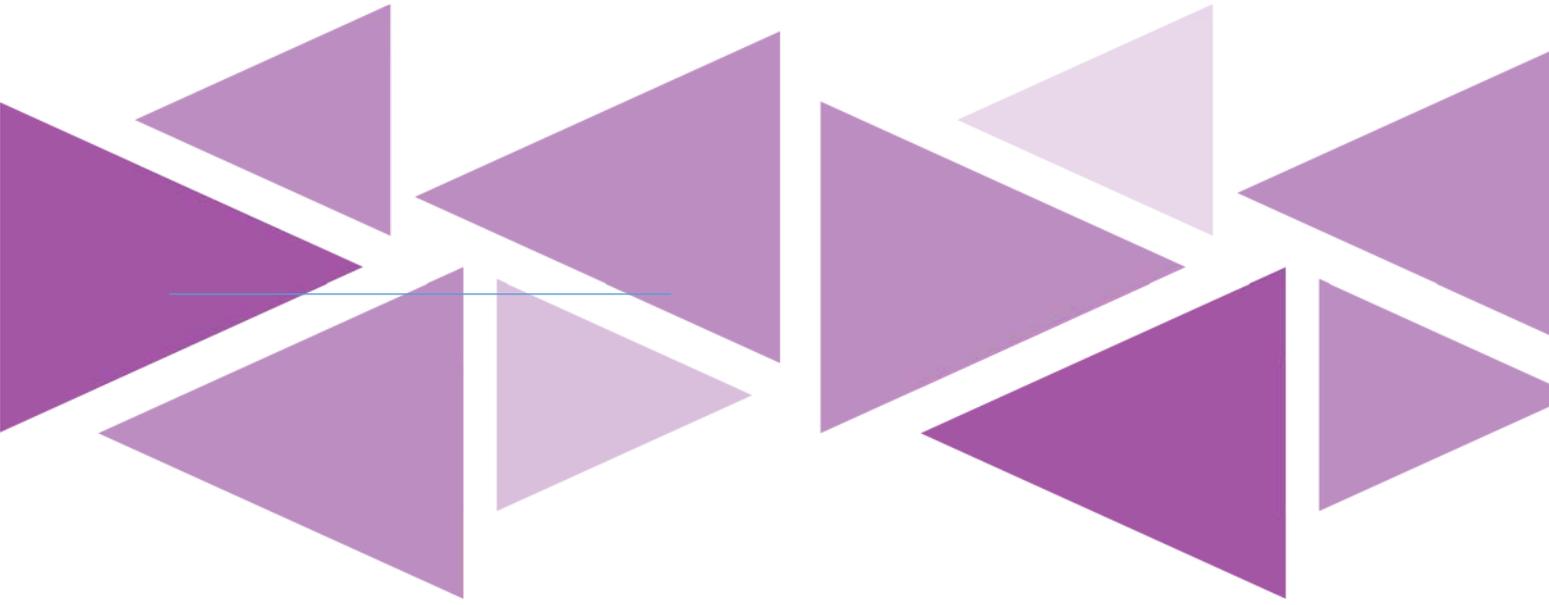
SURVEI KEPUASAN

DOSEN ATAS LAYANAN PENGELOLAAN DAN
PENGEMBANGAN SDM DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS
JEMBER
TAHUN 2023



2023

SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS JEMBER



**Pusat Audit dan Pengendalian Mutu
Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran (LPMPP)
Universitas Jember
2023**

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 atas layanan pengelolaan 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.

Jember, November 2023

Penyusun

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan Tinggi harus memberikan pelayanan yang berkualitas dalam menjalankan tri dharma Perguruan tinggi khususnya dalam pengelolaan keuangan dan fasilitas sarana prasarana pendukung. Kesuksesan institusi dalam menjalankan Tri dharma Perguruan Tinggi dibutuhkan transparansi dan akuntabilitas serta SDM yang mumpuni dalam menunjang kinerja dosen. 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 pengelolaan 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 dosen 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 GPM/UPM Fakultas maupun Pimpinan Universitas Jember dalam pelaksanaan evaluasi dan perbaikan layanan terhadap dosen.

1.2 Tujuan

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

- a. Mengetahui Hasil Survei Kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan 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 pengelolaan dan pengembangan SDM
- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Lingkungan Universitas Jember;
- d. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Lingkungan Universitas Jember;
- e. Memberikan Umpan balik atau rekomendasi dalam memperbaiki dan meningkatkan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Lingkungan Universitas Jember;.

1.3 Luaran yang Diharapkan

- 1) Mendorong partisipasi dosen untuk menilai kepuasan terhadap penyelenggaraan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Lingkungan Universitas Jember.
- 2) Mendorong Fakultas, unit maupun Lembaga di lingkungan Jember untuk meningkatkan kualitas/mutu layanan.
- 3) Mendorong Pimpinan Universitas Jember untuk melakukan tindak lanjut berdasarkan laporan hasil pengukuran kepuasan dosen.

METODE SURVEI

2.1 Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan meliputi pengukuran kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Lingkungan Universitas Jember. Kepuasan ditinjau dari perspektif mahasiswa 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 dalam penelitian ini 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 masing-masing dosen. 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 SIAKAD SISTER masing-masing yang sudah tersistem sangat baik. Ketua LPMPP mengirimkan pemberitahuan kepada pimpinan masing-masing Fakultas dan Lembaga untuk menginformasikan perihal pengisian survei tersebut kepada dosen.

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 :

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

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

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

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 :

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

Tabel dibawah ini merupakan kategorisasi mutu layanan terhadap IKM :

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelaynan
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

2.2 Tahapan Survei

- 1) Perencanaan, mencakup penyusunan instrumen survei kepuasan dan pedoman pelaksanaan survei kepuasan.
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel.
- 3) Menentukan responden.
- 4) Melaksanakan survei kepuasan.
- 5) Mengolah hasil survei.
- 6) Melaporkan hasil survei.

2.3 Waktu Survei

Survei dilaksanakan pada periode 16 Oktober 2023 hingga 30 Oktober 2023.

2.4 Pelaksanaan Survei

1) Populasi

Populasi dari survei ini adalah seluruh mahasiswa di lingkungan Universitas Jember.

2) Teknik Sampling

Teknik sampling pada survei ini menggunakan random sampling dari seluruh dosen UNEJ.

3) Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan metode survei online dengan menggunakan kuesioner elektronik pada SISTER.

ANALISIS DATA

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Instrumen survei kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan 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 di Lingkungan Universitas Jember sudah dinyatakan valid dan reliabel.

a. Hasil Uji Validitas

Sebelum item pertanyaan terkait Survei Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa di 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 1. menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai sig. $0,0001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa sepuluh item pertanyaan tersebut **valid** dan dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data yang akurat terkait variabel Kepuasan Dosen Terhadap Layanan SDM di Universitas Jember.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan SDM

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Nilai Sig.	Keterangan
Q1	0.808	0.0001	Valid
Q2	0.825	0.0001	Valid
Q3	0.851	0.0001	Valid
Q4	0.848	0.0001	Valid
Q5	0.827	0.0001	Valid
Q6	0.873	0.0001	Valid
Q7	0.789	0.0001	Valid

Q8	0.887	0.0001	Valid
Q9	0.849	0.0001	Valid
Q10	0.859	0.0001	Valid

b. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini. Kolom *cronbach's alpha if item deleted* menunjukkan bahwa sepuluh 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 SDM reliabel atau konsisten.

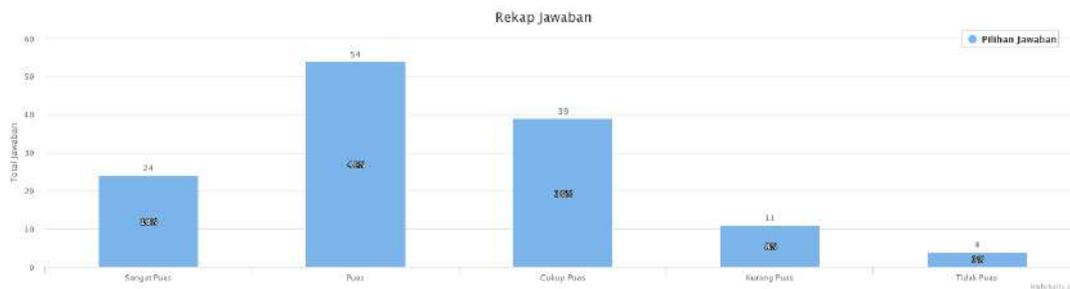
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan SDM

Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	Keterangan
Q1	0.759	0.953	Reliabel
Q2	0.785		
Q3	0.815		
Q4	0.812		
Q5	0.788		
Q6	0.838		
Q7	0.730		
Q8	0.855		
Q9	0.809		
Q10	0.821		

3.2 Hasil survei kepuasan dosen yang disajikan dalam bentuk data deskripsi berdasarkan indikator-indikator pertanyaan.

Penilaian kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di lingkungan Universitas Jember melibatkan 131 responden yang telah mengisi kuesioner yang tersedia di laman SISTER yang disajikan berdasarkan indikator masing-masing pertanyaan sebagai berikut:

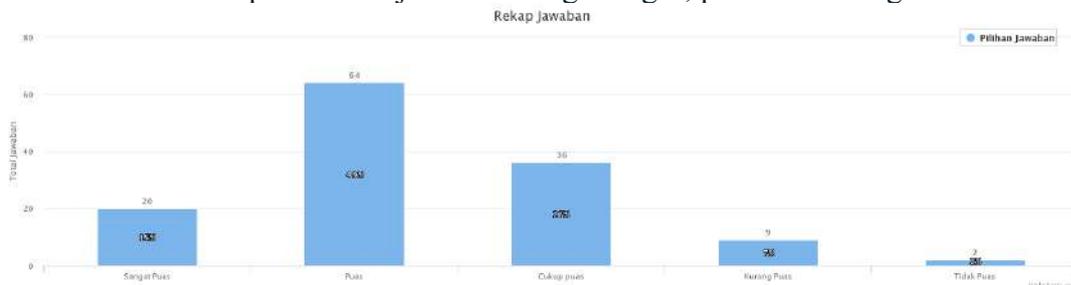
1. Sistem penilaian kinerja dosen transparan dan akuntabel



Gambar 3.1 Kepuasan dosen terhadap sistem penilaian kinerja dosen transparan dan akuntabel

Berdasarkan Gambar 3.1, paling banyak responden menjawab puas terhadap indikator sistem penilaian kinerja dosen transparan dan akuntabel sebanyak 54 responden (41%) dan cukup puas sebanyak 39 responden (30%) dari total responden. Adapun nilai terendah yang menjawab kurang puas sebanyak 11 responden (8%) dan menjawab tidak puas sebanyak 4 responden (3%) dari total responden.

2. Kesempatan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi

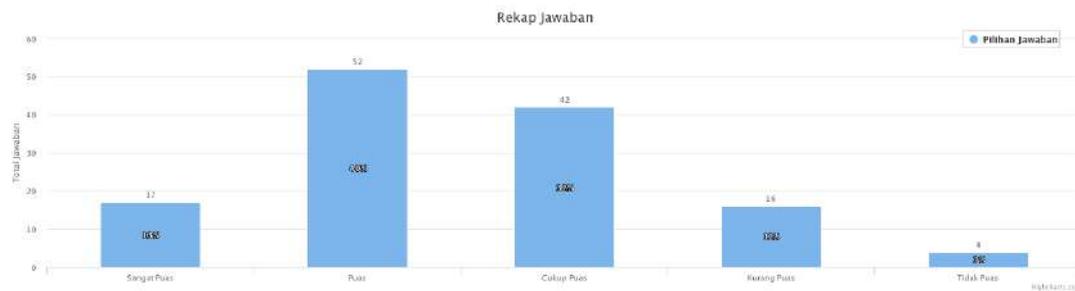


Gambar 3.2 Kepuasan dosen terhadap kesempatan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi

Berdasarkan Gambar 3.2, paling banyak responden menjawab puas terhadap

indikator kesempatan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi sebanyak 64 responden (49%) dan cukup puas sebanyak 36 responden (27%) dari total responden. Adapun nilai terendah yang menjawab kurang puas sebanyak 9 responden (7%) dan menjawab tidak puas sebanyak 2 responden (2%) dari total responden.

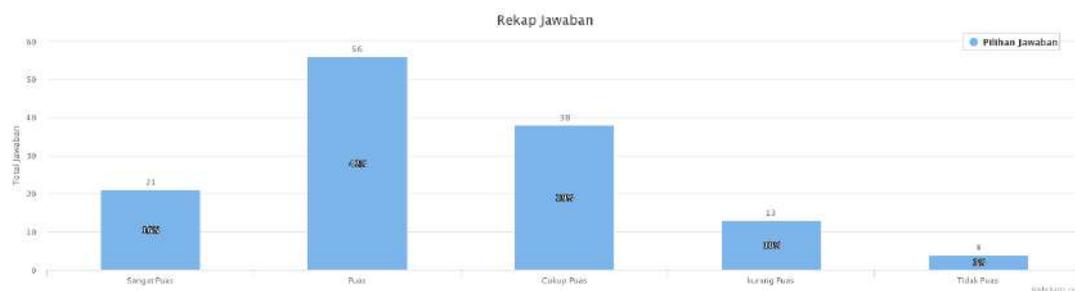
3. Keterbukaan informasi tentang jabatan



Gambar 3.3 Kepuasan dosen terhadap keterbukaan informasi tentang jabatan

Berdasarkan Gambar 3.3, paling banyak responden menjawab puas terhadap indikator keterbukaan informasi tentang jabatan sebanyak 52 responden (40%) dan cukup puas sebanyak 42 responden (32%) dari total responden. Adapun nilai terendah yang menjawab kurang puas sebanyak 16 responden (12%) dan menjawab tidak puas sebanyak 4 responden (3%) dari total responden

4. Proses kenaikan pangkat dan atau jabatan fungsional

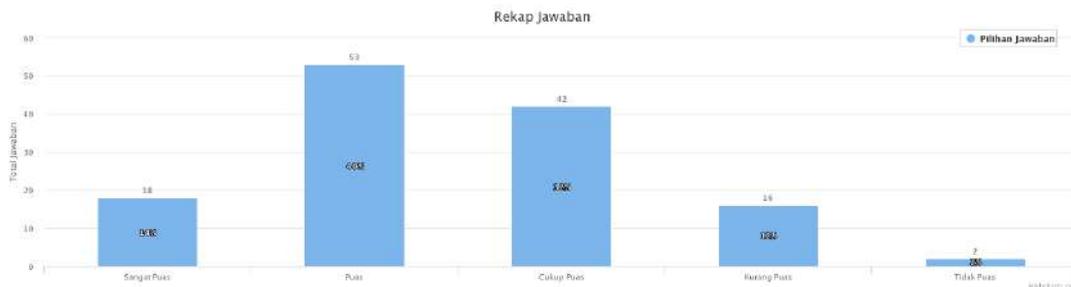


Gambar 3.4 Kepuasan dosen terhadap proses kenaikan pangkat dan atau jabatan fungsional

Berdasarkan Gambar 3.4 paling banyak responden menjawab puas terhadap indikator proses kenaikan pangkat dan atau jabatan fungsional sebanyak 56

responden (42%) dan cukup puas sebanyak 38 responden (29%) dari total responden. Adapun nilai terendah yang menjawab kurang puas sebanyak 13 responden (10%) dan menjawab tidak puas sebanyak 4 responden (3%) dari total responden.

5. Keterbukaan informasi pengembangan jabatan struktural maupun non struktural



Gambar 3.5 Kepuasan dosen terhadap keterbukaan informasi pengembangan jabatan struktural maupun non struktural

Berdasarkan Gambar 3.5, paling banyak responden menjawab puas terhadap indikator keterbukaan informasi pengembangan jabatan sebanyak 53 responden (40%) dan cukup puas sebanyak 42 responden (32%) dari total responden. Adapun nilai terendah yang menjawab kurang puas sebanyak 16 responden (12%) dan menjawab tidak puas sebanyak 2 responden (2%) dari total responden.

6. Pemberian penghargaan/reward terhadap prestasi yang telah dicapai

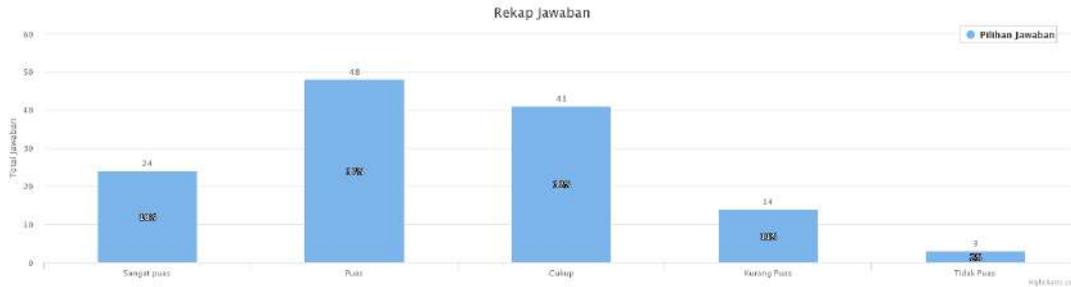


Gambar 3.6 Kepuasan dosen terhadap pemberian penghargaan/reward terhadap prestasi yang telah dicapai

Berdasarkan Gambar 3.4, paling banyak responden menjawab puas terhadap indikator pemberian penghargaan/reward terhadap prestasi yang telah dicapai sebanyak 45 responden (35%) dan cukup puas sebanyak 43

responden (33%) dari total responden. Adapun nilai terendah yang menjawab kurang puas sebanyak 22 responden (17%) dan menjawab tidak puas sebanyak 6 responden (5%) dari total responden.

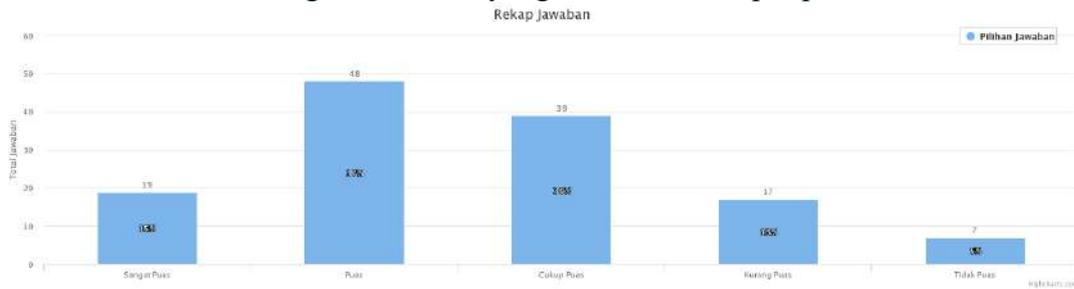
7. Kesempatan yang diberikan oleh lembaga untuk terlibat dalam kepanitiaan bersama di level fakultas/universitas



Gambar 3.7 Kepuasan dosen terhadap kesempatan yang diberikan oleh lembaga untuk terlibat dalam kepanitiaan bersama di level fakultas/universitas

Berdasarkan Gambar 3.7, paling banyak responden menjawab puas terhadap indikator kesempatan yang diberikan oleh Lembaga untuk terlibat dalam kepanitiaan Bersama level fakultas / universitas sebanyak 48 responden (37%) dan cukup puas sebanyak 41 responden (32%) dari total responden. Adapun nilai terendah yang menjawab kurang puas sebanyak 14 responden (11%) dan menjawab tidak puas sebanyak 3 responden (2%) dari total responden.

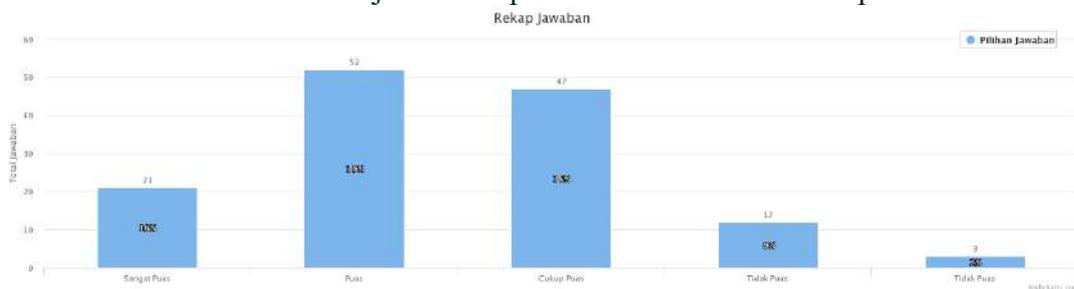
8. Pemerataan tugas tambahan yang diberikan oleh pimpinan



Gambar 3.8 Kepuasan dosen terhadap pemerataan tugas tambahan yang diberikan oleh pimpinan

Berdasarkan Gambar 3.8, paling banyak responden menjawab puas terhadap indikator pemerataan tugas tambahan yang diberikan oleh pimpinan sebanyak 48 responden (37%) dan cukup puas sebanyak 39 responden (30%) dari total responden. Adapun nilai terendah yang menjawab kurang puas sebanyak 17 responden (13%) dan menjawab tidak puas sebanyak 7 responden (5%) dari total responden.

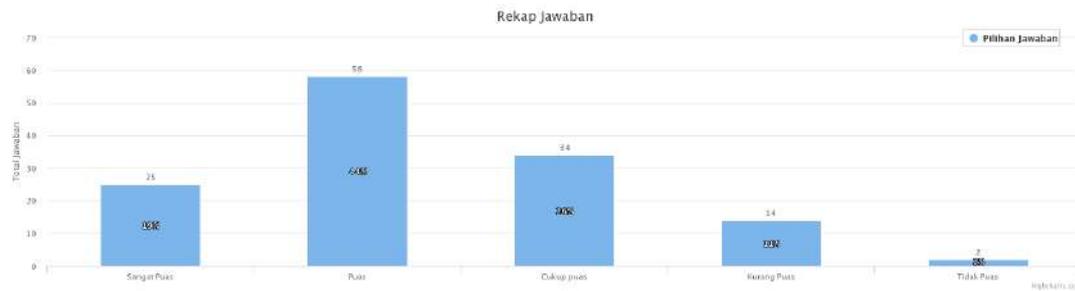
9. Dukungan dari lembaga untuk meningkatkan kompetensi dan kualifikasi melalui studi lanjut/kursus/pelatihan/seminar/workshop



Gambar 3.9 Kepuasan dosen terhadap dukungan dari lembaga untuk meningkatkan kompetensi dan kualifikasi melalui studi lanjut/kursus/pelatihan/seminar/workshop

Berdasarkan Gambar 3.9, paling banyak responden menjawab puas terhadap indikator dukungan dari Lembaga untuk meningkatkan kompetensi sebanyak 52 responden (39%) dan cukup puas sebanyak 47 responden (35%) dari total responden. Adapun nilai terendah yang menjawab kurang puas sebanyak 12 responden (9%) dan menjawab tidak puas sebanyak 3 responden (2%) dari total responden.

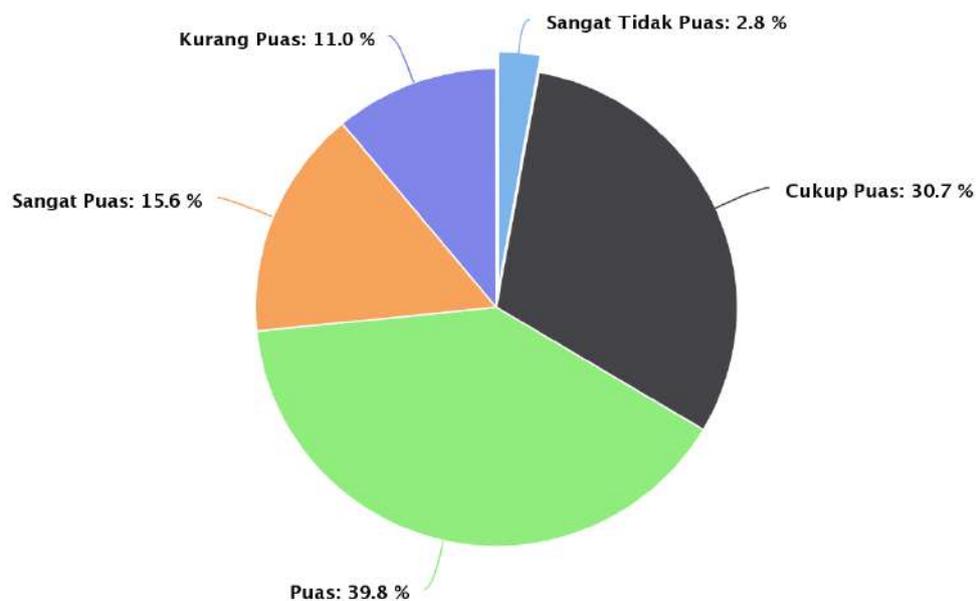
10. Penugasan dosen sesuai dengan bidang keahlian dan kompetensinya



Gambar 3.10 Kepuasan dosen terhadap penugasan dosen sesuai dengan bidang keahlian dan kompetensinya

Berdasarkan Gambar 3.10, paling banyak responden menjawab puas terhadap indikator penugasan dosen sesuai dengan bidang keahlian dan kompetensinya sebanyak 58 responden (44%) dan cukup puas sebanyak 34 responden (26%) dari total responden. Adapun nilai terendah yang menjawab kurang puas sebanyak 14 responden (11%) dan menjawab tidak puas sebanyak 2 responden (2%) dari total responden.

Kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana-prasarana secara keseluruhan disajikan dalam data deskripsi dalam bentuk persentase sebagai berikut:



Gambar 3.11 Kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di lingkungan Universitas Jember

Berdasarkan Gambar 3.11, paling banyak responden menjawab puas terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Lingkungan Universitas Jember yaitu dengan persentase 39,8% dan sangat puas sebanyak 15,6 % dari total sampel responden sebanyak 132 orang. Adapun nilai terendah yang menjawab kurang puas adalah 11% dari total responden. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di lingkungan Universitas Jember adalah Puas.

3.3 Hasil Penilaian Dosen Berdasarkan Analisis Indeks Kepuasan (IKM) layanan pengelolaan dan pengembangan SDM

Di bawah ini akan disajikan analisis indeks kepuasan berdasarkan 10 indikator untuk mengukur kepuasan pelayanan pengelolaan keuangan dan sarana-prasarana dijabarkan sebagai berikut, yaitu :

1. Sistem penilaian kinerja dosen transparan dan akuntabel
2. Kesempatan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi
3. Keterbukaan informasi tentang jabatan
4. Proses kenaikan pangkat dan atau jabatan fungsional
5. Keterbukaan informasi pengembangan jabatan struktural maupun non struktural
6. Pemberian penghargaan/reward terhadap prestasi yang telah dicapai
7. Kesempatan yang diberikan oleh lembaga untuk terlibat dalam kepanitiaan bersama di level fakultas/universitas
8. Pemerataan tugas tambahan yang diberikan oleh pimpinan
9. Dukungan dari lembaga untuk meningkatkan kompetensi dan kualifikasi melalui studi lanjut/kursus/pelatihan/seminar/workshop
10. Penugasan dosen sesuai dengan bidang keahlian dan kompetensinya

Tabel 1. Indeks Kepuasan Dosen atas Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

Pernyataan	Nilai IKM	Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	3,63	72,6	B	Puas
2	3,69	73,9	B	Puas

3	3,47	69,5	B	Puas
4	3,58	71,7	B	Puas
5	3,53	70,5	B	Puas
6	3,30	66,0	C	Cukup Puas
7	3,58	71,7	B	Puas
8	3,42	68,5	B	Puas
9	3,56	71,3	B	Puas
10	3,68	73,5	B	Puas
Mutu Layanan	3,55	70,91	B	Puas

Secara umum, hasil dari penilaian dosen terhadap layanan Pengelolaan dan pengembangan SDM dengan 10 indikator menunjukkan tingkat kepuasan dengan kategori puas (B) dengan nilai Indeks Kepuasan sebesar 3,55. Indikator yang memiliki indeks kepuasan paling besar adalah indikator. No.2 kesempatan berkerja sesuai tugas pokok dan fungsi yaitu sebesar 3,69. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa dosen puas dengan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di lingkungan Universitas Jember.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penilaian oleh dosen, secara umum pelaksanaan penilaian direspon dengan baik oleh para dosen. Secara keseluruhan, penilaian tertinggi diberikan pada aspek Kesempatan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi. Sementara itu, penilaian tentang aspek Pemberian penghargaan/reward terhadap prestasi yang telah dicapai yang 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 oleh UNEJ agar menjadi lebih baik.

- 1) Perlu adanya penyusunan dokumen kebutuhan formasi jabatan fungsional,
- 2) Perlu adanya updating panduan pemberian reward terhadap karya dosen (nasional atau internasional),
- 3) Perlu adanya pemberian bantuan dosen untuk kegiatan degree dan non-degree training,
- 4) Perlu adanya penyusunan pedoman BKD

