



**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN

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

**Unit Kerja : Pascasarjana (multidisiplin)**

**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 Tenaga Pendidik di Pascasarjana dalam lingkungan Universitas Jember terhadap layanan SDM. 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 layanan SDM Pascasarjana. Kesuksesan institusi dalam menjalankan Tri dharma Perguruan Tinggi dibutuhkan transparansi dan akuntabilitas serta SDM yang mumpuni dalam menunjang kinerja SDM. 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 pengguna atas layanan SDM Pascasarjana di Perguruan Tinggi Universitas Jember. Sebagai salah satu unsur penunjang keberhasilan perguruan tinggi, pemberian layanan terbaik kepada pengguna 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 Kinerja SDM Laporan ini bermanfaat dalam:

- a. Mengetahui Hasil Survei Kepuasan Pengguna di Pascasarjana Lingkungan Universitas Jember berdasarkan masing-masing Indikator di setiap pertanyaan;
- b. Mengetahui Data hasil Deskripsi keseluruhan penyimpulan kepuasan layanan SDM
- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari Layanan SDM Pascasarjana di Lingkungan Universitas Jember;
- d. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan layanan SDM Pascasarjana di Lingkungan Universitas Jember;

e. Memberikan Umpan balik atau rekomendasi dalam memperbaiki dan meningkatkan Kualitas layanan SDM Pascasarjana di Lingkungan Universitas Jember

### **I.3. Luaran Yang Diharapkan**

- a. Mendorong partisipasi Pengguna untuk menilai kepuasan terhadap Layaa SDM Pascasarjana di Lingkungan Universitas Jember.
- b. Mendorong Pascasarjana sebagai 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 Layanan SDM Pascasarjana

## II. Metodologi Survei

### II.1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan meliputi pengukuran kepuasan Layana SDM Pascasarjana di Lingkungan Universitas Jember. Kepuasan ditinjau dari perspektif Tenaga Pendidik dari berbagai 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 1 Desember 2023 sampai 31 Desember 2023

## II.4. Pelaksanaan Survei

- a. Populasi. Populasi dari survei ini adalah Tenaga pendidik (SDM) Pascasarjana di lingkungan Universitas Jember.
- b. Teknik Sampling. Teknik sampling pada survei ini menggunakan random sampling dari Tenaga pendidik (SDM) Pascasarjana 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 Tenaga pendidik (SDM) Pascasarjana 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 Tenaga pendidik (SDM) Pascasarjana di Pascasarjana Lingkungan Universitas Jember sudah dinyatakan valid dan reliabel.

##### a. Hasil Uji Validitas

Sebelum item pertanyaan terkait Survei Tenaga pendidik (SDM) Pascasarjana 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 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 Tenaga pendidik (SDM) Pascasarjana di Universitas Jember.

Tabel Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Nilai Sig	Keterangan
Pimpinan memberikan pengarahan dan monitoring kinerja tenaga kependidikan setiap awal dan akhir tahun	0.674	0.0001	Valid
Pimpinan telah membagi beban kerja saudara sesuai dengan tugas pokok dan fungsi	0.750	0.0001	valid
Menurut saudara, daya dukung teknologi dan tata kelola sudah sesuai dengan tuntutan kerja	0.763	0.0001	Valid

Pimpinan memberikan umpan balik dan tindak lanjut terhadap evaluasi kinerja anda	0.710	0.0001	Valid
Pimpinan memberikan keterbukaan informasi, layanan kenaikan pangkat/golongan dan atau jabatan fungsional	0.786	0.0001	Valid
Pimpinan memberikan pemerataan tugas tambahan yang diberikan kepada anda	831.000	0.0001	Valid
Pimpinan memberikan dukungan dari lembaga untuk melakukan kursus/pelatihan/seminar/workshop ?	0.803	0.0001	Valid
Pimpinan memberikan kesempatan untuk meningkatkan kompetensi dan kualifikasi melalui studi lanjut	0.790	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 hasil survey Tenaga pendidik (SDM) Pascasarjana, dengan item pertanyaan memiliki nilai  $> 0,70$  maka dapat dikatakan bahwa delapan item pertanyaan reliabel. Nilai *cronbach's alpha* sebesar  $0,953 > 0,70$  dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan terkait Kepuasan Tenaga pendidik (SDM) Pascasarjana reliabel atau konsisten.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pimpinan memberikan pengarahan dan monitoring kinerja tenaga kependidikan setiap awal dan akhir tahun	0.749	0.894	Reliable
Pimpinan telah membagi beban kerja saudara sesuai dengan tugas pokok dan fungsi	0.753	0.894	reliable
Menurut saudara, daya dukung teknologi dan tata kelola sudah sesuai dengan tuntutan kerja	0.784	0.894	Reliable
Pimpinan memberikan umpan balik dan tindak lanjut terhadap evaluasi kinerja anda	0.717	0.894	Reliable

Pimpinan memberikan keterbukaan informasi, layanan kenaikan pangkat/golongan dan atau jabatan fungsional	0.704	0.894	Reliable
Pimpinan memberikan pemerataan tugas tambahan yang diberikan kepada anda	0.774	0.894	Reliable
Pimpinan memberikan dukungan dari lembaga untuk melakukan kursus/pelatihan/seminar/workshop ?	0.736	0.894	Reliable
Pimpinan memberikan kesempatan untuk meningkatkan kompetensi dan kualifikasi melalui studi lanjut	0.721	0.894	Reliable

### III.2. Hasil Survei Berdasarkan Tingkat Kepuasan

Penilaian kepuasan .Tenaga pendidik (SDM) Pascasarjana di lingkungan Universitas Jember melibatkan sejumlah 12 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	Pimpinan memberikan pengarahan dan monitoring kinerja tenaga kependidikan setiap awal dan akhir tahun	0	0	8.33	66.67	25	12
2	Pimpinan telah membagi beban kerja saudara sesuai dengan tugas pokok dan fungsi	0	0	8.33	75	16.67	12
3	Menurut saudara, daya dukung teknologi dan tata kelola sudah sesuai dengan tuntutan kerja	0	0	33.33	50	16.67	12
4	Pimpinan memberikan umpan balik dan tindak lanjut terhadap evaluasi kinerja anda	0	0	16.67	66.67	16.67	12
5	Pimpinan memberikan keterbukaan informasi, layanan kenaikan pangkat/golongan dan atau jabatan fungsional	0	0	16.67	58.33	25	12

6	Pimpinan memberikan pemerataan tugas tambahan yang diberikan kepada anda	0	8.33	25	50	16.67	12
7	Pimpinan memberikan dukungan dari lembaga untuk melakukan kursus/pelatihan/seminar/workshop ?	0	0	25	50	25	12
8	Pimpinan memberikan kesempatan untuk meningkatkan kompetensi dan kualifikasi melalui studi lanjut	0	0	16.67	66.67	16.67	12

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

Penilaian kepuasan .Tenaga pendidik (SDM) Pascasarjana di lingkungan Universitas Jember melibatkan sejumlah 12 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	Pimpinan memberikan pengarahan dan monitoring kinerja tenaga kependidikan setiap awal dan akhir tahun	4.17	83.33	B	Puas
2	Pimpinan telah membagi beban kerja saudara sesuai dengan tugas pokok dan fungsi	4.08	81.67	B	Puas
3	Menurut saudara, daya dukung teknologi dan tata kelola sudah sesuai dengan tuntutan kerja	3.83	76.67	B	Puas
4	Pimpinan memberikan umpan balik dan tindak lanjut terhadap evaluasi kinerja anda	4.00	80.00	B	Puas
5	Pimpinan memberikan keterbukaan informasi, layanan kenaikan pangkat/golongan dan atau jabatan fungsional	4.08	81.67	B	Puas
6	Pimpinan memberikan pemerataan tugas tambahan yang diberikan kepada anda	3.75	75.00	B	Puas

7	Pimpinan memberikan dukungan dari lembaga untuk melakukan kursus/pelatihan/seminar/workshop ?	4.00	80.00	B	Puas
8	Pimpinan memberikan kesempatan untuk meningkatkan kompetensi dan kualifikasi melalui studi lanjut	4.00	80.00	B	Puas

### III.3. Rencana Tindak Lanjut

No.	Pertanyaan	Tindak Lanjut
1	Pimpinan memberikan pengarahan dan monitoring kinerja tenaga kependidikan setiap awal dan akhir tahun	Kegiatan sosialisasi di tingkatkan dan kualitas di tingkatkan
2	Pimpinan telah membagi beban kerja saudara sesuai dengan tugas pokok dan fungsi	Tupoksi agar dilaksanakan dengan baik
3	Menurut saudara, daya dukung teknologi dan tata kelola sudah sesuai dengan tuntutan kerja	Fasilitas TI ditingkatkan dan kualitas serta kuantitas diperhatikan agar sistem berjalan dengan baik
4	Pimpinan memberikan umpan balik dan tindak lanjut terhadap evaluasi kinerja anda	Pimpinan harus lebih memperhatikan kinerja staf dengan menerapkan sistem reward dan punishment
5	Pimpinan memberikan keterbukaan informasi, layanan kenaikan pangkat/golongan dan atau jabatan fungsional	Semua sistem penilaian yang dibutuhkan untuk kepegangatan dsb dilaksanakan melalui sistem dan terbuka
6	Pimpinan memberikan pemerataan tugas tambahan yang diberikan kepada anda	Agar prestasi kerja ditingkatkan
7	Pimpinan memberikan dukungan dari lembaga untuk melakukan kursus/pelatihan/seminar/workshop ?	Kegiatan peningkatan kompetensi staff melalui seminar, workshop dll telah diprogramkan secara reguler 1x/tahun, yang didanai oleh Pascasarjana
8	Pimpinan memberikan kesempatan untuk meningkatkan kompetensi dan kualifikasi melalui studi lanjut	Tetap diprogramkan secara reguler 1x pertahun

## IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilaian oleh responden, secara umum pelaksanaan penilaian direspon dengan baik. Secara keseluruhan, penilaian tertinggi diberikan pada aspek Pimpinan memberikan pengarahan dan monitoring kinerja tenaga kependidikan setiap awal dan akhir tahun. Sementara itu, penilaian tentang penggunaan teknologi informasi 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. Perlu dilakukan Pelatihan dan peningkatan Kompetensi SDM dalam Penggunaan TI
- b. Peningkatan Kompetensi sesuai dengan Tupoksi masing-masing SDM
- c. Melakukan Peningkatan motivasi kerja SDM secara reguler
- d. Menerapkan sistem Reward and Punishment terhadap prestasi kinerja layanan SDM