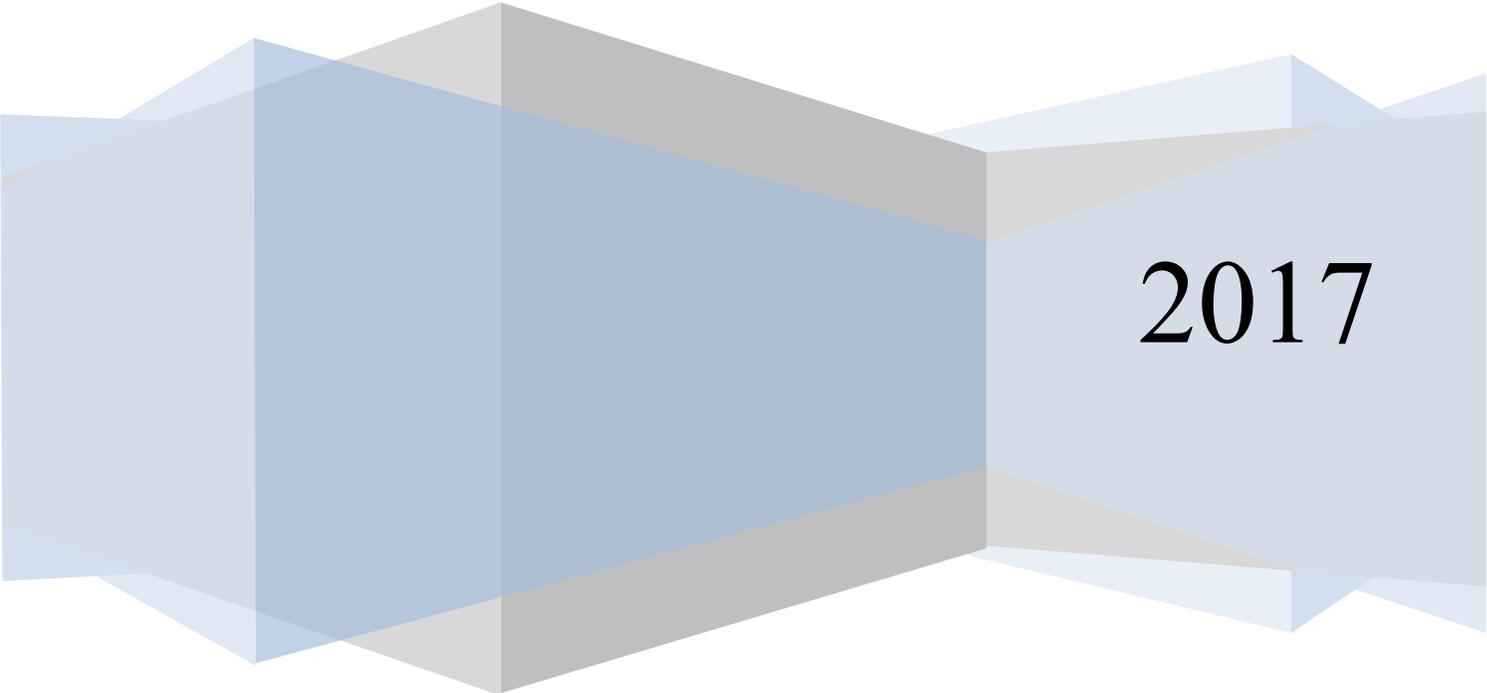


**Buku**

**PEDOMAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN  
TENAGA KEPENDIDIKAN**

**STMIK Amik Riau**



**2017**

SK

## **KATA PENGANTAR**

Saat ini telah terjadi persaingan yang dinamis antara perguruan tinggi untuk menghasilkan kualitas lulusan, tentu dapat mengakibatkan persaingan 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 di tempat yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses, infra struktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Tidak bisa dipungkiri bahwa munculnya perguruan tinggi asing dengan segala atributnya telah mengancam kelangsungan hidup perguruan tinggi dalam negeri.

Berdasarkan kondisi inilah survey kepuasan kepada dosen dan tenaga kependidikan adalah hal yang penting dan mendesak untuk dilaksanakan demi keberlangsungan perguruan tinggi khusus pada STMIK Amik Riau. Untuk itu diperlukan pedoman pelaksanaan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan karena merupakan salah satu bentuk pengukuran secara komprehensif kegiatan 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.

Ketua

Dr. Erlin, M.Kom

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SK PEDOMAN DAN PELAKSANAAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
LATAR BELAKANG.....	1
SOP KUESIONER KEPUASAN DOSEN .....	
LAMPIRAN .....	

## PENDAHULUAN

### 1. LATAR BELAKANG

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. Pelayanan dosen dan tenaga kependidikan yang dilakukan oleh STMIK Amik Riau saat ini belum memenuhi harapan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan dosen dan tenaga kependidikan yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan di STMIK Amik Riau yang menimbulkan ketidakpercayaan dosen dan tenaga kependidikan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan adalah 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, maka Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

### 2. TUJUAN

Pedoman ini bertujuan untuk mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk mahasiswa

### 3. SASARAN

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

### 4. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survei Kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan terhadap sumber daya manusia dalam hal pengembangan jenjang karir.

### 5. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

#### a. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap penyelenggaraan pelayanan SDM dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survey
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### b. Teknik Survei Kepuasan

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- 1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;

- 3) Kuesioner elektronik (internet/e-survey);
- 4) Diskusi kelompok terfokus;
- 5) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

c. Hasil Survei Kepuasan, dimaksudkan untuk:

- 1) Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit kerja pelayanan;
- 2) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- 4) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

 <b>STMIK Amik Riau</b>	<b>STMIK Amik Riau</b> Jl. Purwodadi Indah Km.10 Panam – Pekanbaru Telp. 0761-589561	KODE POS	
		POS/STMIK Amik Riau /SPMI-04/10/N-04-17	
		Hal : dari	
DOKUMEN STANDAR	<b>PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR</b>	TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	<b>BANTUAN MELANJUTKAN PENDIDIKAN</b>		
AREA	Wakil Ketua II		
BAGIAN	<b>SDM</b>		

**PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR**  
**SOP KUESIONER KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN**



Disiapkan oleh	Diperiksa Oleh	Disahkan Oleh
<b>Susandri Wakil Ketua II</b>	<b>Karpen, M.Kom Kabag. Sistem Mutu</b>	<b>Susi Erlinda, M.Kom Kepala BPM</b>

## **A. Definisi**

Kegiatan Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap pelayanan SDM yang mencakup Pengadaan sumber daya manusia, Pengembangan sumber daya manusia, Sistem imbalan/penghargaan, Penilaian kinerja. Survey ini dilaksanakan dengan cara menanyakan pendapat mengenai aspek-aspek di atas. Respondennya adalah dosen dan tenaga kependidikan di STMIK Amik Riau. Hasil survey ini berupa kekuatan dan kelemahan dari institusi. Kekuatan institusi diharapkan dapat dipertahankan atau ditingkatkan sedangkan kelemahannya harus diminimalkan atau diiadakan.

## **B. Tujuan**

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

1. Tahap persiapan yang harus dilakukan untuk menghadapi survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan (tendik);
2. Tahap pelaksanaan survey kepuasan dosen dan tendik;
3. Tahap akhir dari survey kepuasan dosen dan tendik.

## **C. Ruang Lingkup**

SOP ini meliputi:

1. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan;
2. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di STMIK Amik Riau

## **D. Referensi**

UU Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap Perguruan Tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik;

## **E. Dokumen terkait**

1. Form Survey
2. kuesioner

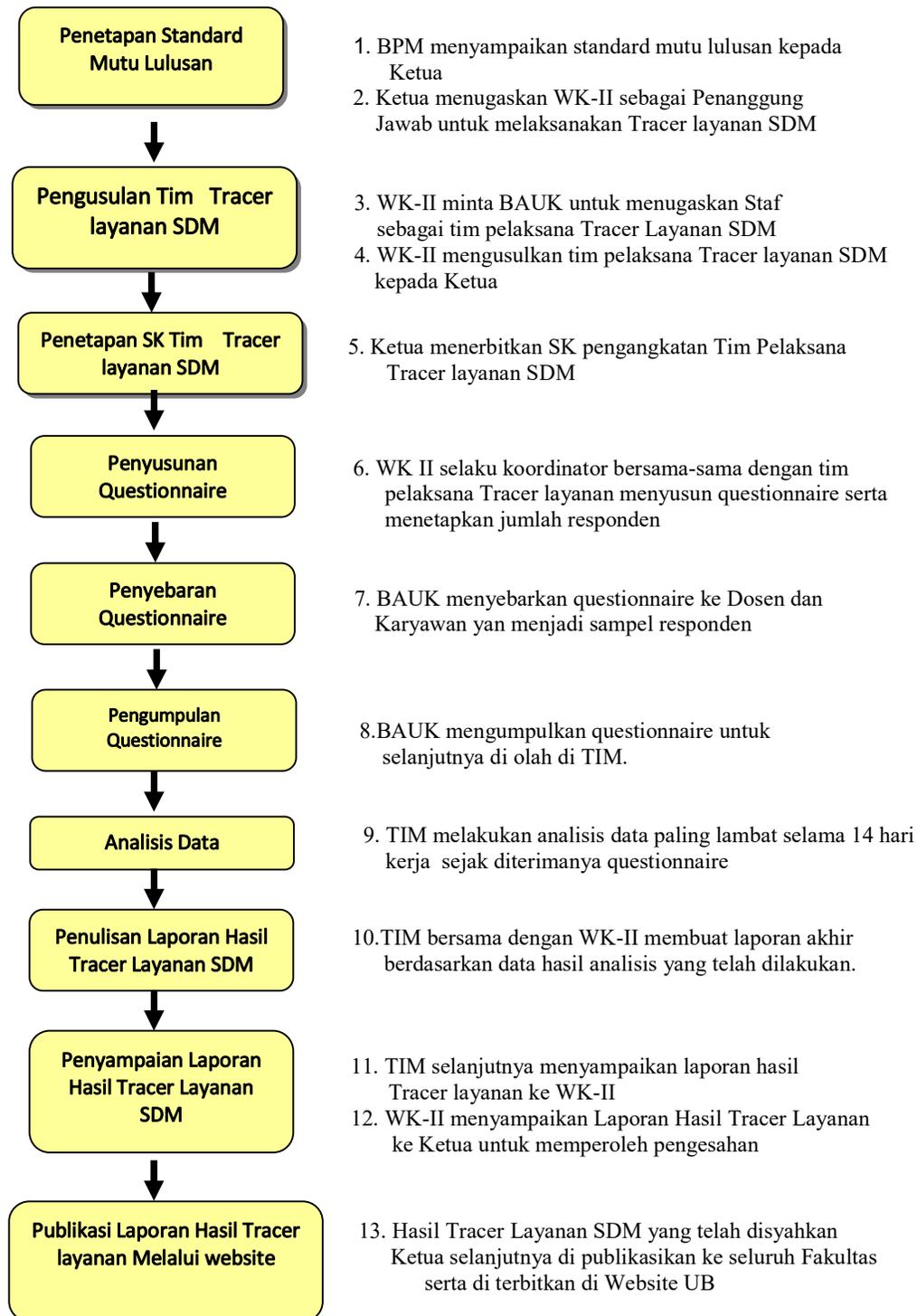
## **F. Pihak terkait**

1. Ketua STMIK Amik Riau
2. Wakil Ketua II
3. BPM
4. BAUK
5. Dosen
6. Tenaga kependidikan

## **prosedur**

1. BPM menyampaikan standar mutu Layanan SDM ke Ketua
2. Ketua menugaskan WK-II untuk melakukan Tracer Layanan SDM
3. WK-II melalui BAUK menunjuk Staf sebagai anggota Tim pelaksana Tracer Layanan SDM bersama dengan anggota lainnya.
4. WK-II mengusulkan nama-nama tim ke Ketua untuk diterbitkan Surat Keputusan Pengangkatan Tim Pelaksana.
5. Tim Pelaksana menyusun questionnaire, menetapkan target sampel & metode pelaksanaan.
6. Tim menyerahkan questionnaire ke BPM untuk diteruskan ke BAUK
7. BAUK bertugas menyebarkan serta mengumpulkan kembali questionnaire ke Dosen/Karyawan
8. BAUK menyerahkan questionnaire dari responden ke tim untuk diolah
9. Tim mengolah data sesuai dengan rancangan tracer dan melakukan interpretasi, menulis laporan akhir dan menyerahkan ke WK-II
10. WK-II melaporkan hasil Tracer ke Ketua
11. Hasil Tracer layanan SDM yang telah disahkan ketua, dipublikasikan ke seluruh dosen dan karyawan di lingkungan STMIK Amik Riau serta di terbitkan di Website STMIK Amik Riau

## DIAGRAM ALIR



## 7. PENUTUP

Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan pelayanan terhadap Sumberdaya Manusia perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan di STMIK Amik Riau.

Lampiran :

SURVEY KEPUASAN TERHADAP PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA  
(DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN)

## KUESIONER KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PENGELOLAAN SDM DI STMIK Amik Riau (2016)

\* Required

Nomor Identitas (NIK/NIDN) \*

Your answer

Nama \*

Your answer

Tahun Lahir \*

Your answer

Umur \*

Your answer

Lama Bekerja di STMIK Amik Riau \*

Your answer

Status kepegawaian \*

Dosen

Karyawan







