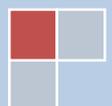


# PEDOMAN

SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA  
KEPENDIDIKAN TERHADAP PRAKTEK  
PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA



**UNIVERSITAS TRILOGI**  
**2017**



## **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 kampus 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 Universitas Trilogi. 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 survei ini diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus sehingga memenuhi

**Jakarta, 10 Oktober 2017**

**Badan Penjaminan Mutu**

## **1. PENDAHULUAN**

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 Universitas Trilogi saat ini belum memenuhi harapan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan dosen dan tenaga kependidikan yang disampaikan melalui kotak saran, media informasi lainnya, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan di Universitas Trilogi, 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 terhadap praktek pengelolaan sumber daya manusia sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk mahasiswa. Adapun survei ini dimaksudkan untuk:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit kerja sumber daya manusia;
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan dan pengelolaan sumber daya manusia yang telah dilaksanakan oleh unit kerja sumber daya manusia.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

## **3. SASARAN**

Sasaran dari pelaksanaan survei ini adalah:

1. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan sumber daya manusia.

#### **4. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi;

1. Pengadaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
2. Kesejahteraan Karyawan
3. Motivasi dan Penilaian Kinerja
4. Fasilitas
5. Tata Kelola

#### **5. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

##### **5.1 Pelaksanaan**

Pelaksanaan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap praktek pengelolaan sumber daya manusia di Trilogi dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

##### **5.2 Teknik Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan**

Survei dilakukan dengan kuesioner dengan skala likert terdiri dari 4 kategori yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Setuju

4 = Sangat Setuju

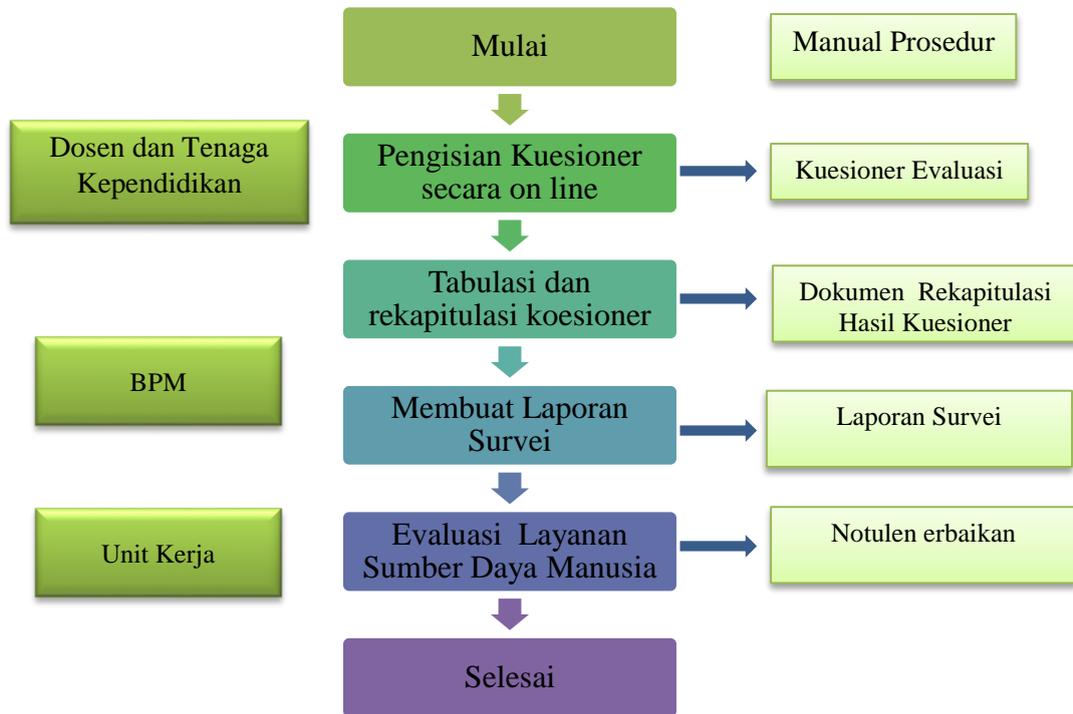
Selanjutnya survey diberikan kepada responden secara on-line melalui *google forms*.

### 5.3 Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah :

1. **Uji Validitas;** Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2014:hal.2). Dasar pengambilan keputusan pengujian validitas adalah sebagai berikut :
  - a) Jika cronbach alpha > alpha if item deleted maka alat ukur atau instrumen penelitian yang digunakan adalah valid.
  - b) Jika cronbach alpha < alpha if item deleted, maka alat ukur atau instrumen penelitian yang digunakan adalah tidak valid.
  
2. **Uji Reliabilitas;** Reliabilitas merupakan derajat konsistensi/keajegan data dalam interval waktu tertentu (Sugiyono,2014:hal.3). Metode uji reliabilitas yang sering digunakan adalah *Cronbach's Alpha*. Menurut Sekaran (2011:hal.17) reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan reliabilitas 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.
  
3. **Analisis Statistik Deskriptif;** Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014:hal 147). Analisis deskriptif pada hasil ini menggambarkan persepsi responden dalam hal ini dosen dan tenaga kependidikan terhadap praktek pengelolaan sumber daya manusia di Universitas Trilogi meliputi hal:
  1. Pengadaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
  2. Kesejahteraan Karyawan
  3. Motivasi dan Penilaian Kinerja
  4. Fasilitas
  5. Tata Kelola

#### 5.4 Diagram Alir Pelaksanaan Survei



## Daftar Pustaka

Sekaran, Uma. 2011. Research Methods for business Edisi I and 2. Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R& D. Bandung; Alfabeta