

# LAPORAN PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN ATAS PELAYANAN TERHADAP PENGEMBANGAN SDM

FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA



# LAPORAN PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN ATAS PELAYANAN TERHADAP PENGEMBANGAN SDM

## FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS SRIWIJAYA



## HALAMAN PENGESAHAN

### Laporan Pelayanan Terhadap Layanan Pembelajaran, Administrasi Akademik, sarana dan prasarana, Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Tim P3MP



Dr. Suci Flambonita, S.H., M.H  
NIP. 197907182009122001

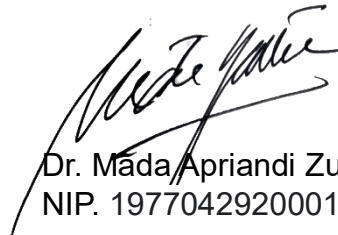
Mengetahui,

Dekan,



Dr. Febian, S.H., M.S  
NIP. 196201311989031001

Wakil Dekan I,



Dr. Mada Apriandi Zuhir, S.H., MCL  
NIP. 197704292000121002

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kesempatan kepada kami menyelenggarakan, menyelesaikan, dan melaporkan Survei Kepuasan Tenaga Dosen dan tenaga kependidikan Atas Pelayanan Terhadap Layanan Pembelajaran, Administrasi Akademik, sarana dan prasarana, Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Tahun Akademik 2021/2022. Kami mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat dan membantu dalam proses penyebaran hasil kuisioner, perhitungan dan analisis data hingga pembuatan rencana untuk menindaklanjuti hasil survey yang sudah ada.

Laporan Survei Kepuasan tenaga dosen dan tenaga kependidikan Atas terhadap Pelayanan Terhadap Layanan Pembelajaran, Administrasi Akademik, sarana dan prasarana, Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM). Selain itu juga untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Hasil Pengukuran ini tentunya masih banyak kekurangan. Besar harapan kami agar pengukuran ini dapat berjalan secara regular dan dengan perbaikan di bagian yang dirasa kurang. Oleh karena itu, masukkan, saran dan kritik dari anda sangat kami harapkan guna meningkatkan kualitas dari pengukuran Kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan pengembangan SDM di FH Unsri khususnya di PS MKN dan PS DIH FH Unsri.

Pada akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara aktif membantu Laporan Survei Kepuasan tenaga dosen dan tenaga kependidikan Atas Pelayanan Terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia yang telah disusun dapat diterapkan dengan baik dan konsisten.

Indralaya, Desember 2020

Tim Survei

P3MP FH Unsri

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Pada tahun akademik 2021/2022 ini pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap Pelayanan Terhadap Layanan Pembelajaran, Administrasi Akademik, sarana dan prasarana, Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dilakukan pada masing-masing unit kerja untuk memperoleh gambaran secara umum dan merata mengenai tingkat kepuasan pengguna dalam hal pelayanan pengembangan SDM. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa dalam hal ini dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM yang berlangsung selama 1 tahun ini.

1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran, Administrasi Akademik, Serta Sarana dan Prasarana
2. Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen SDM
3. Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen SDM

Berdasarkan hasil yang didapat terlihat sebagian besar aspek di setiap instrument berbeda nilai rata-ratanya. Hal ini dapat dikarenakan faktor kondisi setiap dosen dan tenaga kependidikan yang berbeda karakteristik dan lamanya bekerja. Hal tersebut nantinya akan dilakukan evaluasi lebih lanjut guna menghasilkan suatu masukan bagi pihak pengelola SDM termasuk pejabat struktural maupun pihak-pihak lain yang terlibat. Selain itu, evaluasi ini nantinya juga akan menjadi masukan perbaikan agar di tahun depan survey yang disebarkan dapat lebih *representative* menggambarkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan FH Unsri.

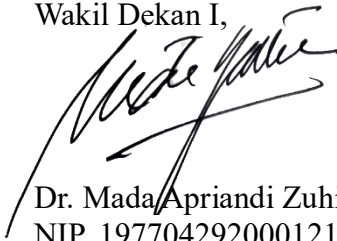
## HALAMAN PENGESAHAN

### Laporan Kegiatan Survei

**Pelayanan Terhadap Layanan Pembelajaran, Administrasi Akademik, Sarana Dan Prasarana,  
Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm) Di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Laporan dibuat di Indralaya, 14 November 2022

Menyetujui,  
Wakil Dekan I,



Dr. Mada Apriandi Zuhir, S.H., MCL  
NIP. 197704292000121002

Pengelola Penjamin Mutu,



Dr. Suci Flambonita, S.H., M.H  
NIP. 197907182009122001

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Febrin, S.H., M.S  
NIP. 196201311989031001

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Adapun Pedoman ini ini dibuat bertujuan untuk

- 1) Sebagai pegangan/ dasar
- 2) Mengukur tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidik sebagai pengguna utama kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap Pelayanan Terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
- 3) Hasil dari evaluasi diharapkan mampu menjadi masukan bagi pengelola SDM untuk meningkatkan layanan

### **1.2. Tujuan**

Survei untuk menilai tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidik ditujukan bagi dosen dan tenaga kependidikan di FH Unsri dan memiliki sasaran untuk:

- a. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidik untuk menilai Tingkat Kepuasan Terhadap Layanan Pembelajaran, Administrasi Akademik, Serta Sarana dan Prasarana
- b. Mendorong partisipasi dosen untuk menilai Layanan Manajemen SDM
- c. Mendorong partisipasi tenaga kependidikan untuk menilai tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen SDM

### **1.3. Manfaat**

Survei kepuasan dosen dan tenaga kependidik ditujukan bagi dosen dan tenaga FH Unsri memiliki manfaat untuk:

- a. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidik untuk menilai kinerja tata pamong dan tata kelola
- b. Mendorong penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

## **BAB II**

### **METODE PENGUKURAN**

#### **2.1. Prosedur**

##### **1. Instrumen Survei**

Instrumen survei kepuasan tenaga dosen dan tenaga kependidikan terhadap: (a). Layanan Pembelajaran, Administrasi Akademik, Serta Sarana dan Prasarana; (b). Survei terhadap Tenaga Dosen terkait Layanan Manajemen SDM; (c). Survei terhadap tenaga kependidikan untuk menilai tingkat Kepuasan Terhadap Layanan Manajemen SDM.

##### **2. Instrumen Pengukuran**

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dilaksanakan dengan menempuh prosedur berikut ini:

1. Sosialisasi pengukuran kepada mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan;
2. Mengadministrasikan instrumen pengukuran;
3. Melakukan pengolahan data;
4. Melakukan analisis data;
5. Membuat laporan;
6. Menyampaikan laporan kepada pemangku kepentingan.

#### **2.2. Partisipan**

Survei tingkat kepuasan ini melibatkan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dari semua program studi yang ada di FH Unsri.

#### **2.3. Instrumen**

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan yang digunakan pada survei ini terdiri atas :

1. Instrumen Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran, Administrasi Akademik, dan Sarana dan Prasarana;
2. Tingkat kepuasan dosen terhadap pengelolaan sumber daya manusia.
3. Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Manajemen SDM

Masing-masing instrumen dikembangkan oleh Tim Pengelola P3MP dan dilakukan validasi sesuai dengan kaidah penyusunan instrumen pengukuran. Validasi dilakukan dengan menggunakan metode CVI (*content validation index*)



## **2.4. ANALISIS DATA**

Analisis data yang diperoleh dari masing-masing subjek pengukuran dimasukkan ke dalam komputer *data-based* lalu dilakukan pengolahan berdasarkan persentase respon untuk masing-masing respons yang diberikan oleh mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Fokus analisis akan ditujukan pada aspek-aspek tingkat kepuasan yang belum optimal.

## BAB III

### PENGUKURAN KEPUASAN

#### 3.1. Survei penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran

Survei yang dilakukan pada periode 2021/2022 kepada Mahasiswa, Tenaga Dosen dan Tenaga kependidikan, survei ini telah menjangkit sebanyak 100 responden. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Sangat tidak setuju, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Tidak setuju, diberi nilai persepsi 2;
- 3) setuju, diberi nilai 3;
- 4) sangat setuju, diberi nilai persepsi 4

**Tabel 3.1.**

**Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran**

Pernyataan	Persentase (%)			
	STS	TS	S	SS
1. Dosen mengelola kegiatan pembelajaran sesuai dengan alokasi waktu satuan kredit semester mata kuliah.	1	4	31	64
2. Dosen menggunakan metode pembelajaran yang mengutamakan pembahasan kasus, pemecahan masalah, dan proyek.	2	4	32	62
3. Dosen memanfaatkan media pembelajaran yang relevan dengan materi pembelajaran.	1	4	32	63
4. Dosen memberikan tugas sesuai dengan kemampuan mahasiswa	1	4	33	62
5. Dosen sigap dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam pembelajaran.	1	5	32	62
6. Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas disertai balikan dan penilaian yang objektif.	1	5	36	56
7. Dosen menerima masukan dari mahasiswa dengan tangan terbuka.	1	5	34	61
8. Dosen menyediakan bahan ajar pokok dan suplemen.	1	4	31	64
9. Dosen berkomunikasi dengan cara-cara yang mudah dimengerti mahasiswa.	1	4	29	66
10. Dosen memberikan ganjaran dan penguatan atas keterlibatan mahasiswa dalam pembelajaran	1	4	34	61
11. Dosen peduli pada kebutuhan dan kesulitan mahasiswa dalam pembelajaran.	1	4	33	62

12. Dosen memberikan pelayanan yang adil kepada mahasiswa.	1	3	31	65
13. Dosen menata ruang kelas yang kondusif untuk pembelajaran.	1	5	34	60
14. Dosen memfasilitasi kegiatan pembelajaran sesuai dengan skenario rencana pembelajaran semester	1	4	33	62
<b>Rata-rata persentase</b>	<b>1.1</b>	<b>4.3</b>	<b>32.3</b>	<b>62</b>

**Tabel 3.2.**

**Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik oleh Tenaga Kependidikan**

Pernyataan	Persentase (%)			
	STS	TS	S	SS
1. ( <i>Reliability</i> ) Pegawai memberikan layanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi	1	7	44	48
2. ( <i>Responsiveness</i> ) Pegawai menanggapi secara cepat kebutuhan administrasi mahasiswa	2	9	44	45
3. ( <i>Assurance</i> ) Pegawai menunjukkan kemampuan yang handal dalam memberikan layanan administrasi	1	7	44	48
4. ( <i>Empathy</i> ) Pegawai santun dan peduli pada kebutuhan administrasi mahasiswa	1	8	42	49
5. ( <i>Tangible</i> ) Pegawai bekerja secara prosedural dalam memberikan layanan administrasi akademik	1	7	42	50
<b>Rata-rata persentase</b>	<b>1.2</b>	<b>7.6</b>	<b>43.2</b>	<b>48</b>

**Tabel 3.3.**

**Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana**

Pernyataan	Persentase (%)			
	STS	TS	S	SS
1. Ruang kuliah tertata bersih, rapi, sejuk, dan nyaman.	2	12	42	44
2. Ruang kuliah dilengkapi sarana yang mendukung pembelajaran.	2	11	43	44
3. Laboratorium relevan dengan kebutuhan pembelajaran.	2	9	43	46
4. Buku referensi tersedia lengkap di perpustakaan/ruang baca.	3	10	46	41

5. Kamar kecil tersedia dalam jumlah cukup dan bersih.	4	15	43	38
6. Fasilitas ibadah tersedia sesuai kebutuhan mahasiswa.	2	9	39	50
<b>Rata-rata persentase</b>	<b>2.5</b>	<b>11</b>	<b>42.7</b>	<b>43.8</b>

## **BAB IV**

### **HASIL SURVEI**

#### **4.1. Pelaksanaan**

Proses survei kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap Pelayanan Terhadap Layanan Pembelajaran, Administrasi Akademik, sarana dan prasarana, Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui persetujuan tim pengelola P3MP FH Unsri tahun 2021/2022.

#### **4.2. Hasil Uji Validasi Angket**

Data kevalidan angket diperoleh dari penilaian validator terhadap angket yang tercantum dalam lembar validasi. Penilaian dilakukan oleh dua validator seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Dari hasil analisis rata-rata data kevalidan angket diperoleh skor 3,72. Berdasarkan kriteria kevalidan, maka angket respon dosen dan tendik kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap Pelayanan Terhadap Layanan Pembelajaran, Administrasi Akademik, sarana dan prasarana, Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dikatakan valid dan layak digunakan. Adapun hasil analisis terdapat pada lampiran.

#### **4.3. Hasil Survei Angket Kepuasan**

Hasil peninjauan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap Pelayanan Terhadap Layanan Pembelajaran, Administrasi Akademik, sarana dan prasarana, Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).

1. Mengetahui kelebihan dan kelemahan dari unit kerja pelayanan
2. Masukkan untuk perbaikan serta peningkatan mutu Pelayanan Terhadap Layanan Pembelajaran, Administrasi Akademik, sarana dan prasarana, Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).
3. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan

# PENUTUP

## 5.1. Kesimpulan

Tingkat kepuasan terhadap Layanan Pembelajaran, Administrasi Akademik, sarana dan prasarana, Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk periode pengukuran tahun akademik 2021/2022 menunjukkan nilai kepuasan secara umum sebagai berikut. Penilaian untuk empat aspek kepuasan tenaga dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pembelajaran, sarana dan prasarana serta pengembangan SDM memberikan hasil skor rata-rata kepuasan yang terletak pada kelas interval dengan klasifikasi untuk kepuasan dengan jumlah responden 100 orang dan masuk pada level 4 dengan kategori klasifikasi.

## 5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan tenaga dosen dan tenaga kependidikan, rekomendasi dan tindak lanjut yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Kinerja civitas akademika di lingkungan FH Unsri, yaitu mahasiswa, tenaga dosen dan tenaga kependidikan dalam pembelajaran, dan kinerja tenaga kependidikan dalam melayani sivitas akademika. Korelasi kedua jenis data akan menambah keandalan mengenai pemahaman visi dan misi sivitas akademika dan tenaga kependidikan.
2. FH Unsri masih perlu melakukan tindak lanjut utamanya terhadap pendapat dari responden yang menyatakan rumusan mengenai survei kepuasan mengenai pembelajaran, manajemen SDM
3. Sosialisasi visi dan misi perlu dilakukan dalam tataran implementasi visi dan misi ke dalam pembelajaran, penelitian, dan pengabdian.
4. Memanfaatkan semua media berbasis teknologi informasi atau manual dan unsur pimpinan mulai dari level UPPS, bagian, program studi, tenaga kependidikan, dan mahasiswa.