PEDOMAN
SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Universitas Nurul Jadid
Paiton Probolinggo

UNIVERSITAS NURUL JADID
PAITON PROBOLINGGO
2018

SURAT KEPUTUSAN
Nomor: NJ-T06/0228/SK/02.2018
TENTANG
PENETAPAN PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN UNIVERSITAS NURUL JADID PAITON PROBOLINGGO

Bismillahrrohmannirrohim
Rektor Universitas Nurul Jadid, setelah:
Menimbang:

a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, maka perlu disusun pedoman pelaksanaan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan.
b. Bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, perlu menetapkan Surat Keputusan Rektor tentang Pedoman Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Universitas Nurul Jadid.

Mengingat:

1. UU RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. UU RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Pemerintah nomor 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 66 tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
6. Statuta Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo

Menetapkan:

Pertama : Memberlakukan Pedoman Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo sebagimana terlampir

Kedua : Keputusan ini berlaku seja tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Probolinggo
Pada tanggal : 28 Pebruari 2018

REKTOR UNIVERSITAS NURUL JADID

KH. Abdul Hamid Wahid, M.Ag

Tembusan Yth:

1. Wakil Rektor I, II, III, IV
2. Para Dekan/Direktur
3. Para Kepala Lembaga

PEDOMAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo

2018

Kode Dokumen	:	06.00 01 03 002
Revisi	:	-
Tanggal	:	28 Pebruari 2018
Diajukan dan dikendalikan oleh	:	Kepala Lembaga Penjaminan Mutu Dr. Tirmidi, M.Pd
Disetujui Oleh	:	Wakil Rektor III Noer Fadli Hidayat, M.Kom

KATA PEGANTAR

Perguruan tinggi memiliki kewajiban untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas, hal ini tentu dapat mengakibatkan persaingan bagi perguruan tinggi 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 Dosen dan Tenaga Kependidikan akan lebih memilih untuk bekerja di tempat yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses, infrastruktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Berdasarkan kondisi inilah survey kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan penting untuk dilaksanakan demi keberlangsungan perguruan tinggi khususnya Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Untuk itu diperlukan pedoman pelaksanaan survei kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Sebagai acuan dalam pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan 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.

Paiton, 28 Pebruari 2018

Kepala LPM

Dr. Tirmidi, M.Pd.

1. PENDAHULUAN

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan Dosen dan Tenaga Kependidikan dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan Dosen dan Tenaga Kependidikan dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan yang dilakukan oleh Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo saat ini diyakini masih memerlukan perbaikan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan Dosen dan Tenaga Kependidikan yang disampaikan melalui berbagai media informasi sehingga menimbulkan ketidak percayaan 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 lingkup Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk Dosen dan Tenaga Kependidikan.

3. SASARAN

a. Mendorong partisipasi Dosen dan Tenaga Kependidikan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan.
b. Mendorong penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
c. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan untuk Dosen dan Tenaga Kependidikan.

4. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survey kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pimpinan serta sarana dan prasarana.

5. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

5.1 Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap penyelenggaraan pelayanan 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 survey
f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

5.2 Teknik Survei Kepuasan

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
c. Kuesioner elektronik (internet/e-survey);
d. Diskusi kelompok terfokus;
e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

5.3 Hasil Survei Kepuasan, dimaksudkan untuk:

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

6. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Definisi

Kegiatan Survey Dosen dan Tenaga Kependidikan merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap pimpinan, ketersediaan sarana dan prasarana untuk Sosen dan Tenaga Kependidikan. Survey ini dilaksanakan dengan cara menanyakan pendapat mengenai aspek-aspek di atas. Respondennya adalah Dosen dan Tenaga Kependidikan di Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Hasil survey ini berupa kekuatan dan kelemahan dari institusi. Kekuatan institusi diharapkan dapat dipertahankan atau ditingkatkan sedangkan kelemahannya harus diminimalkan atau ditiadakan.

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 Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo

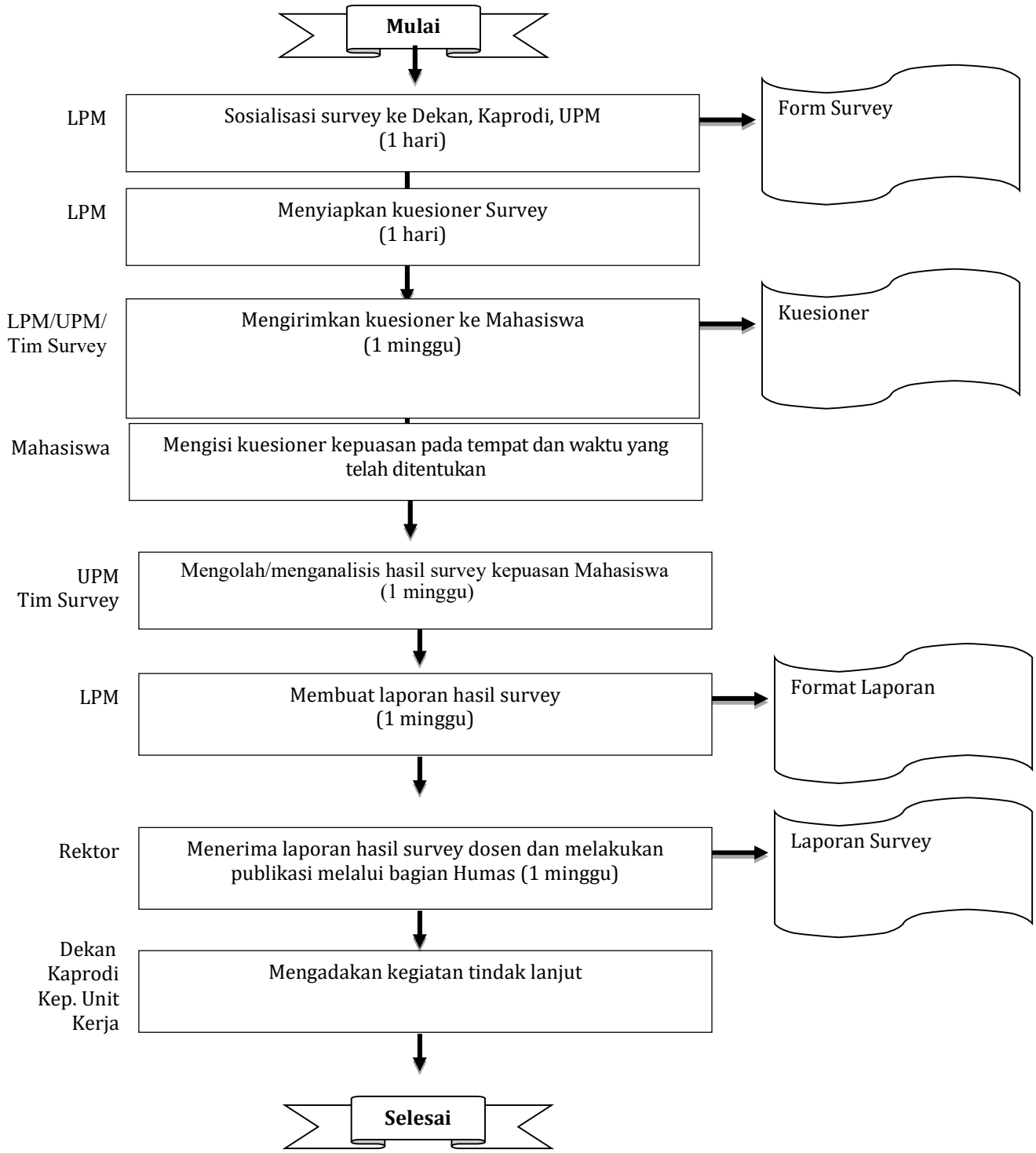
Tahapan Pelaksanaan Survey

1. LPM melakukan sosialisasi pelaksanaan survey kepada Dekan, Kaprodi dan Unit Penjaminan Mutu (UPM).
2. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) menyiapkan Instrumen/kuesioner survey.
3. LPM/UPM, mengirimkan kuesioner kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan baik langsung maupun melalui TIM yang di tugaskan.
4. Dosen dan Tenaga Kependidikan mengisi kuesioner kepuasan
5. LPM/UPM mengolah data hasil survey, menganalisis dan membuat laporan survey.
6. LPM menyerahkan laporan ke rektor
7. Rektor melalui bagian humas melakukan publikasi melalui web.
8. Rektor melakukan tindak lanjut kepada Dekan, Kaprodi dan Kepala Unit Kerja untuk menentukan dan melakukan langkah-langkah perbaikan.

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.

Bagan Alur


Mulai
LPM
Sosialisasi survey ke Dekan, Kaprodi, UPM
(1 hari)
Form Survey
LPM
Menyiapkan kuesioner Survey
(1 hari)
LPM/UPM/
Tim Survey
Mengirimkan kuesioner ke Mahasiswa
(1 minggu)
Kuesioner
Mahasiswa
Mengisi kuesioner kepuasan pada tempat dan waktu yang telah ditentukan
UPM
Tim Survey
Mengolah/menganalisis hasil survey kepuasan Mahasiswa
(1 minggu)
LPM
Membuat laporan hasil survey
(1 minggu)
Format Laporan
Rektor
Menerima laporan hasil survey dosen dan melakukan publikasi melalui bagian Humas (1 minggu)
Laporan Survey
Dekan
Kaprodi
Kep. Unit
Kerja
Mengadakan kegiatan tindak lanjut
Selesai

7. PENUTUP

Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan di Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

Lampiran 1

SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP UNUJA

	INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP UNUJA	

PENGANTAR

Mohon saudara mengisi angket ini dengan sejujur-jujurnya dalam rangka menjaring informasi selengkap-lengkapnya tentang Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap kinerja unsur-unsur di UNUJA. Hasil informasi ini akan kami jadikan sebagai bahan evaluasi untuk lebih meningkatkan kinerja UNUJA di masa yang akan datang.

Informasi tentang pengisi angket:

Program Studi : ……..

Semester/Kelas : …….....

Petunjuk :

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian terhadap UNUJA berdasarkan daftar pernyataan di bawah ini dengan cara melingkari angka pada kolom skor yang artinya sebagai berikut.

1 = dilaksanakan sangat tidak baik
2 = dilaksanakan tidak baik
3 = dilaksanakan cukup baik
4 = dilaksanakan dengan baik
5 = dilaksanakan sangat baik

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR				
A. PIMPINAN						
1	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami	1	2	3	4	5
2	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan	1	2	3	4	5
3	Berkomitmen terhadap mutu	1	2	3	4	5
4	Mengembangkan minat dan bakat Dosen dan Tenaga Kependidikan	1	2	3	4	5
	Skor A					
B. SARANA DAN PRASARANA						
5	Lingkungan kampus yang nyaman dan aman	1	2	3	4	5
6	Ruang kelas nyaman dan memiliki alat pembelajaran yang lengkap	1	2	3	4	5
7	Ruang perpustakaan nyaman, dan memiliki koleksi pustaka lengkap, serta mudah dalam mengakses informas	1	2	3	4	5
8	Laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi	1	2	3	4	5
9	Tempat beribadah yang memadai	1	2	3	4	5
10	Toilet dan sarana kebersihan memadai, bersih, dan nyaman	1	2	3	4	5

11	Lokasi parkir memadai, nyaman dan aman	1	2	3	4	5
12	Akses menuju dan keluar kampus mudah	1	2	3	4	5
	Skor B					
	Skor Total					

C. SARAN-SARAN :

……

……

……