

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

Bismillahirrohmannirrohim

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 sebagaimana terlampir
- Kedua : Keputusan ini berlaku sejak 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



KH. Abdul Hamid Wahid, M.Ag

Tembusan Yth:

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

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 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 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

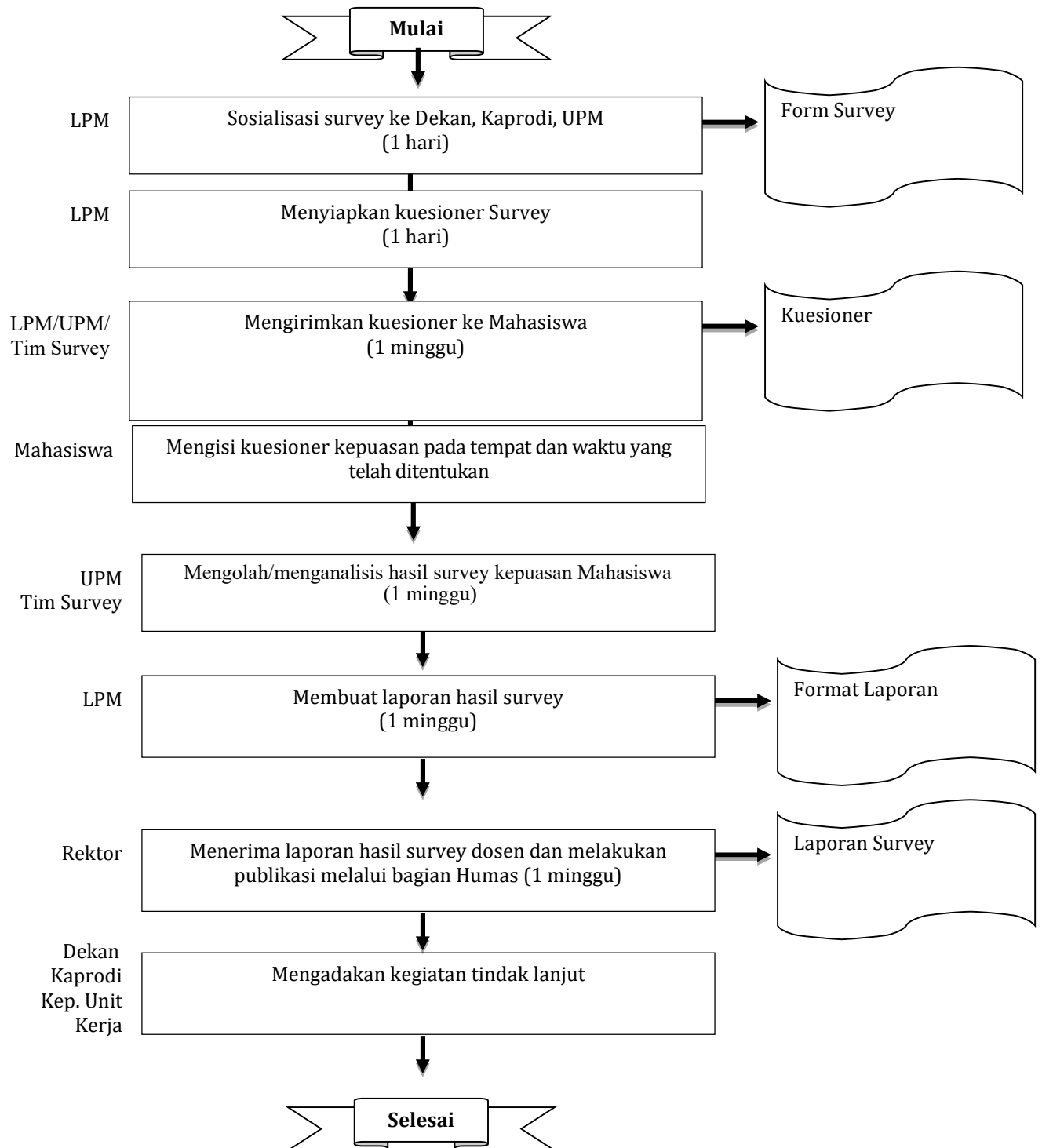
Tahapan Pelaksanaan Survey

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





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-lengkapny 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 :

.....

.....

.....