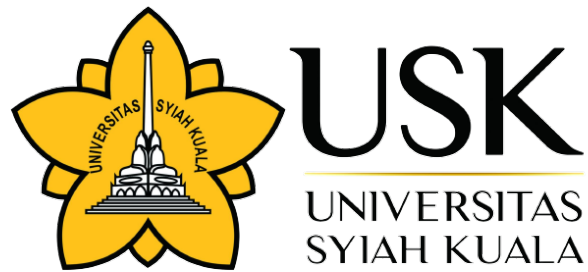


**LAPORAN SURVEY KEPUASAN TERHADAP
MANAJEMEN INTERNAL DOSEN, TENAGA
KEPENDIDIKAN, PUSTAKAWAN & TEKNISI
FAKULTAS KEDOKTERAN
2021**



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN TERHADAP
MANAJEMEN INTERNAL DOSEN, TENAGA
KEPENDIDIKAN, PUSTAKAWAN & TEKNISI
FAKULTAS KEDOKTERAN
2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, berkat kuasa dan kehendak Allah yang selalu melimpahkan barakah-Nya kepada semua umat yang dikasihi-Nya.

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 pertanda 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, tenaga kependidikan, pustakawan, laboran dan teknisi adalah hal yang penting dan mendesak untuk dilaksanakan demi keberlangsungan perguruan tinggi. 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, tenaga kependidikan, pustakawan, laboran dan teknisi.

Banda Aceh, 30 Oktober 2021

Dekan

Prof. Dr. Maimun Syukri, Sp.PD., FKGh FINASIM

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
LATAR BELAKANG	5
TUJUAN DAN MANFAAT	8
METODE.....	10
HASIL DAN PEMBAHASAN	10
A. Karakteristik Responden	10
B. Hasil Survei Kepuasan.....	12
1. Hasil Survei Kepuasan Dosen	12
2. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan	12
3. Hasil Survei Kepuasan Laboran.....	13
C. Rincian Hasil Survei Kepuasan.....	15

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survei Kepuasan Dosen.....	12
Tabel 2.1 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan.....	13
Tabel 3.1 Hasil Survei Kepuasan Dosen.....	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kategori Pengguna Layanan.....	10
Gambar 2.1 Diagram Unit Kerja Pengguna Layanan.....	11

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1 Grafik Unit Kerja Pengguna Layanan.....	12
--	----

LATAR BELAKANG

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Fakultas Kedokteran Universitas Syiah Kuala (FK USK), maka diperlukan *input/feedback* untuk mengukur sejauh mana pelaksanaan mutu tersebut. *Input/feedback* yang diperlukan berasal dari pengguna internal (dosen dan tenaga kependidikan) serta pengguna eksternal (mahasiswa, alumni, orang tua mahasiswa, mitra kerjasama, dan masyarakat). *Input/feedback* yang diperoleh dapat menunjukkan pencapaian mutu dan dapat menjadi bahan perbaikan untuk peningkatan layanan FK USK ke depan.

Survei Kepuasan yang diselenggarakan setiap tahunnya oleh FK USK merupakan *tools* yang digunakan oleh FK USK untuk memperoleh *input/feedback*. Melalui Survei Kepuasan, data yang diperoleh dapat digunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan, Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh sebab itu, pada tahun 2021 ini Tim Penjamin Mutu FKM UI menggunakan peraturan tersebut untuk melakukan pengukuran Survei Kepuasan ini.

TUJUAN DAN MANFAAT

Survei Kepuasan ini diselenggarakan dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan yang mencerminkan gambaran kinerja pemberi layanan di FKM UI. Manfaat yang akan diperoleh dengan diselenggarakannya survei ini adalah sebagai *input* untuk meningkatkan kualitas pelayanan FKM UI, menciptakan wilayah bebas korupsi (WBK), serta menciptakan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM).

UNSUR SURVEI KEPUASAN

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, terdapat sembilan unsur minimal yang harus dipenuhi untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan sebagai berikut:

1. **Persyaratan Pelayanan**
Merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik bersifat teknis maupun administratif.
2. **Prosedur Pelayanan**
Merupakan tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
3. **Waktu Pelayanan**
Merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif**
Merupakan biaya yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**
Merupakan hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**
Merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**
Merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan**
Merupakan tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana**
Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

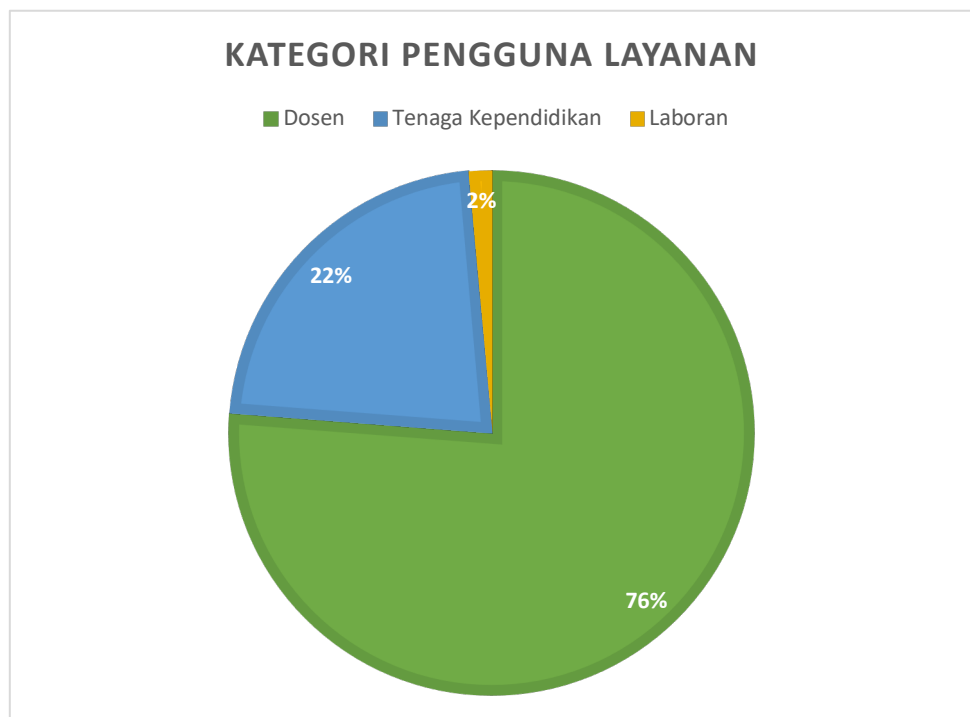
METODE

Survei diselenggarakan pada bulan April 2021 dengan pengumpulan data *self-administered* menggunakan formulir *online* Google Form. Kuesioner disusun dengan mengacu pada panduan Kementerian PAN-RB. Untuk melakukan pengumpulan data, digunakan dua pilihan respon (puas/tidak puas) untuk mengukur komponen kepuasan di atas. Data yang terkumpul diolah dengan statistik deskriptif. Responden survei terbagi menjadi responden dosen dan responden tenaga pendidik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

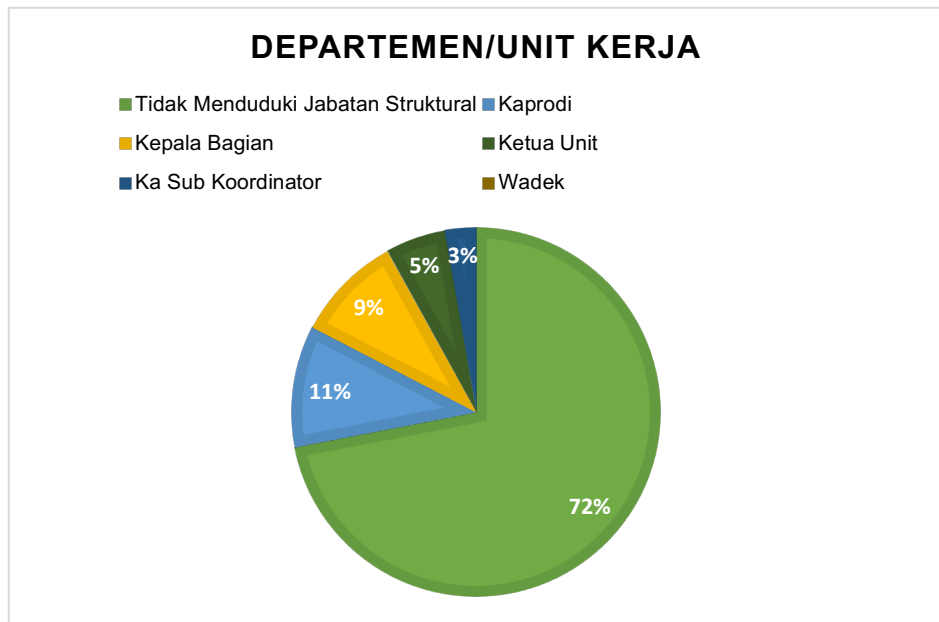
A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Pengguna Layanan

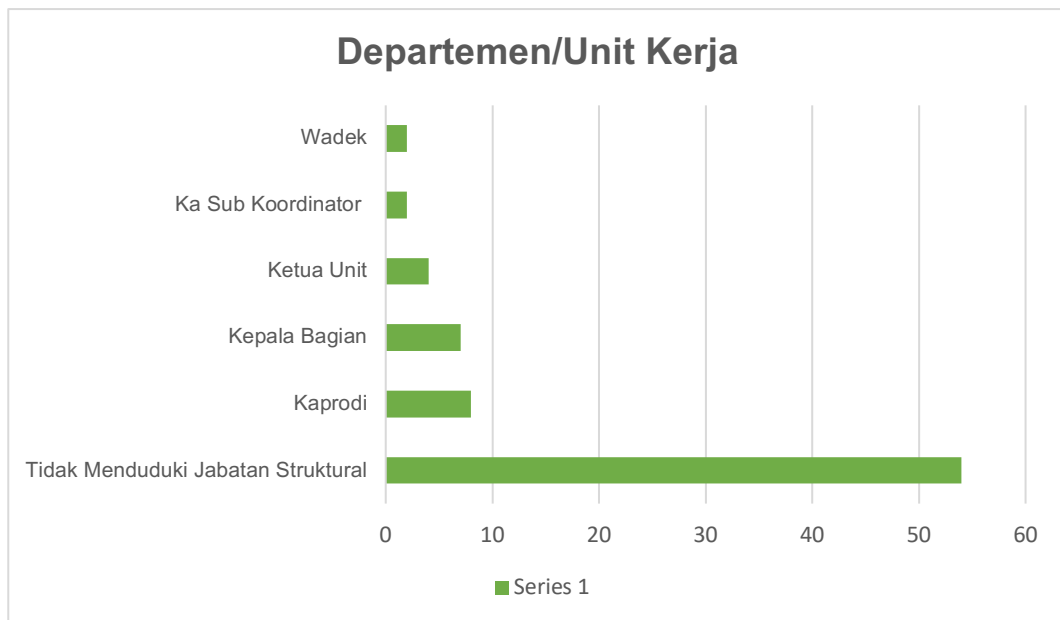


Gambar 1.1 Kategori Pengguna Layanan.

2. Departemen/Unit Kerja



Gambar 2.1 Diagram Unit Kerja Pengguna Layanan.



Grafik 2.1 Grafik Unit Kerja Pengguna Layanan.

B. HASIL SURVEI KEPUASAN

1. Hasil Survei Kepuasan Dosen

Tabel 1.1 Hasil Survei Kepuasan Dosen

No	Pernyataan	Respon				Total
		Tidak Puas	Puas	Ya	Tidak	
1	Fakultas Kedokteran memfasilitasi pengembangan karir	14	44	-	-	58
2	Bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi			46	12	58
3	Kepemimpinan manajemen dalam pengelolaan SDM di lingkungan FK	24	34			58
4	Proses sinkronisasi kebijakan oleh pimpinan di lingkungan FK	16	42			58
5	Informasi terkait Tridarma Perguruan Tinggi cepat dan mudah diperoleh di lingkungan FK			41	17	58
6	Konsistensi penegakan aturan di lingkungan FK	20	38			58
7	FK menyediakan fasilitas yang mendukung suasana kerja	34	24			58
8	Penghasilan sebagai pegawai di FK memuaskan			31	27	58
9	FK memiliki sistem penghargaan prestasi pekerja			29	29	58
10	Keselamatan dan kesehatan kerja di FK memuaskan			40	18	58
11	Keamanan tempat kerja di FK memadai			44	14	58
12	Keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di FK memadai			45	13	58
13	Jaminan sosial di FK memuaskan			38	20	58
14	Suasana akademik di FK memuaskan			39	19	58
15	Ketersediaan media pembelajaran	25	33			58
16	Sistem penilaian dilakukan dengan terstruktur dan dilakukan menggunakan sistem informasi yang efektif	12	46			58

2. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Tabel 2.1 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

No	Pernyataan	Respon				Total
		Tidak Puas	Puas	Ya	Tidak	
1	Fakultas Kedokteran memfasilitasi pengembangan karir	7	10	-	-	17
2	Bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi			14	3	17
3	Kepemimpinan manajemen dalam pengelolaan SDM di lingkungan FK	2	14			16
4	Proses sinkronisasi kebijakan oleh pimpinan di lingkungan FK	3	13			16

5	Informasi terkait Tridarma Perguruan Tinggi cepat dan mudah diperoleh di lingkungan FK			15	2	17
6	Konsistensi penegakan aturan di lingkungan FK	4	13			17
7	FK menyediakan fasilitas yang mendukung suasana kerja	5	12			17
8	Penghasilan sebagai pegawai di FK memuaskan			9	8	17
9	FK memiliki sistem penghargaan prestasi pekerja			6	11	17
10	Keselamatan dan kesehatan kerja di FK memuaskan			12	5	17
11	Keamanan tempat kerja di FK memadai			16	1	17
12	Keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di FK memadai			16	1	17
13	Jaminan sosial di FK memuaskan			10	7	17
14	Suasana akademik di FK memuaskan			17	0	17
15	Ketersediaan media pembelajaran	6	11			17
16	Sistem penilaian dilakukan dengan terstruktur dan dilakukan menggunakan sistem informasi yang efektif	3	13			16

3. Hasil Survei Kepuasan Laboran

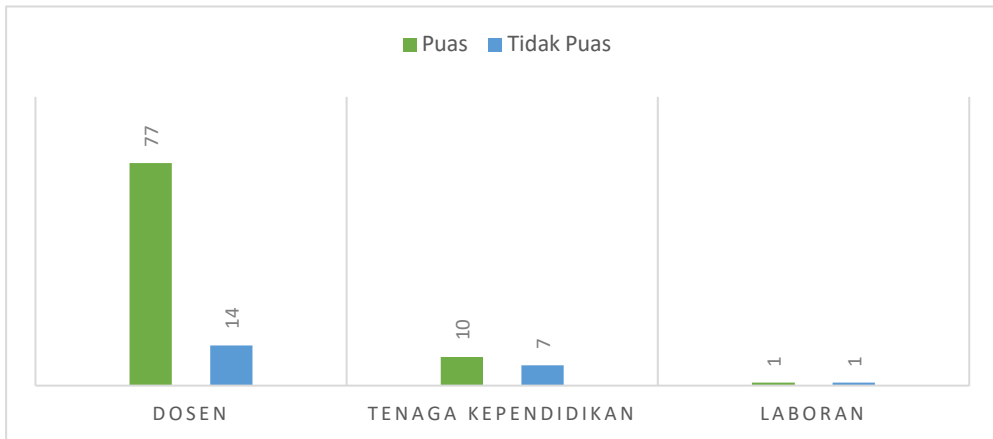
Tabel 3.1 Hasil Survei Kepuasan Laboran

No	Pernyataan	Respon				Total
		Tidak Puas	Puas	Ya	Tidak	
1	Fakultas Kedokteran memfasilitasi pengembangan karir	1	1	-	-	2
2	Bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi			2	0	2
3	Kepemimpinan manajemen dalam pengelolaan SDM di lingkungan FK	1	1			2
4	Proses sinkronisasi kebijakan oleh pimpinan di lingkungan FK	0	2			2
5	Informasi terkait Tridarma Perguruan Tinggi cepat dan mudah diperoleh di lingkungan FK			2	0	2
6	Konsistensi penegakan aturan di lingkungan FK	0	2			2
7	FK menyediakan fasilitas yang mendukung suasana kerja	2	0			2
8	Penghasilan sebagai pegawai di FK memuaskan			1	1	2
9	FK memiliki sistem penghargaan prestasi pekerja			1	1	2

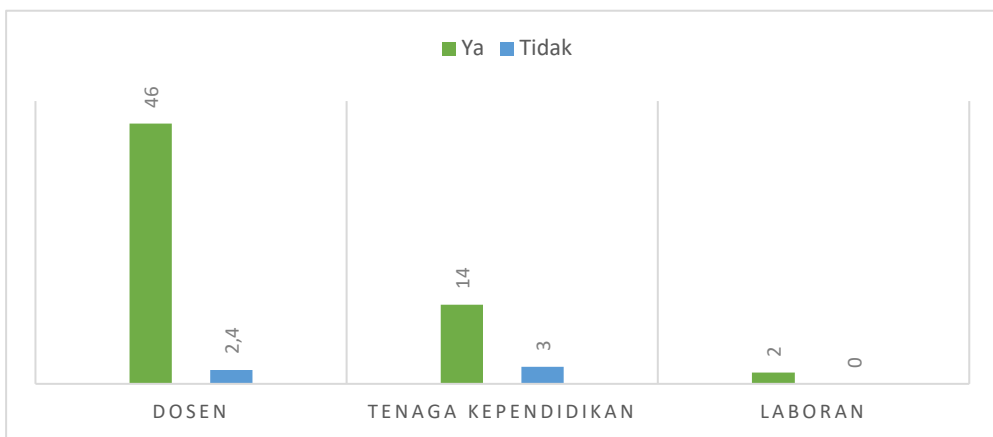
10	Keselamatan dan kesehatan kerja di FK memuaskan			2	0	2
11	Keamanan tempat kerja di FK memadai			2	0	2
12	Keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di FK memadai			2	0	2
13	Jaminan sosial di FK memuaskan			1	1	2
14	Suasana akademik di FK memuaskan			2	0	2
15	Ketersediaan media pembelajaran	1	1			2
16	Sistem penilaian dilakukan dengan terstruktur dan dilakukan menggunakan sistem informasi yang efektif	0	2			2

C. RINCIAN HASIL SURVEI KEPUASAN

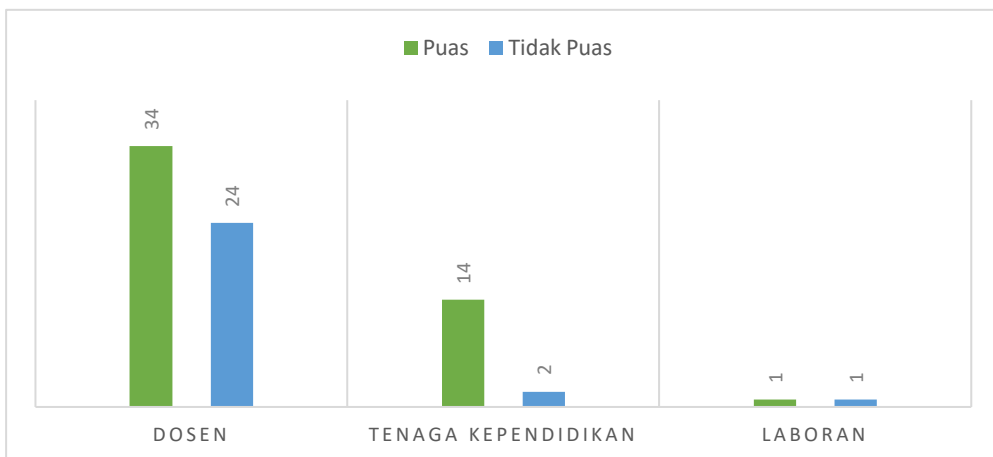
1. Fakultas Kedokteran memfasilitasi pengembangan karir



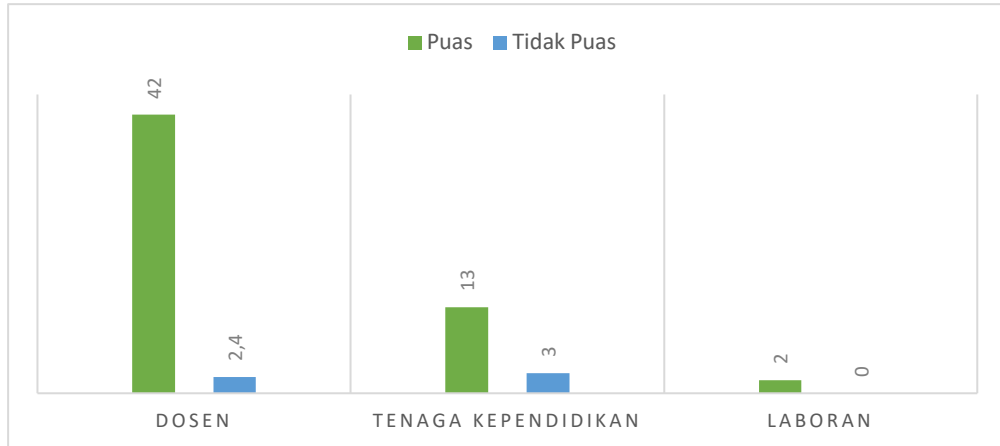
2. Fakultas Kedokteran memfasilitasi pengembangan karir



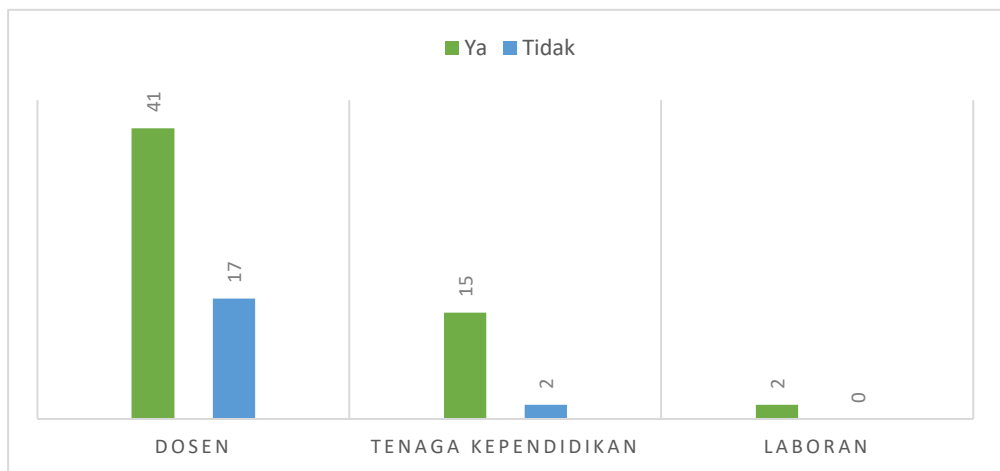
3. Kepemimpinan manajemen dalam pengelolaan SDM di lingkungan FK



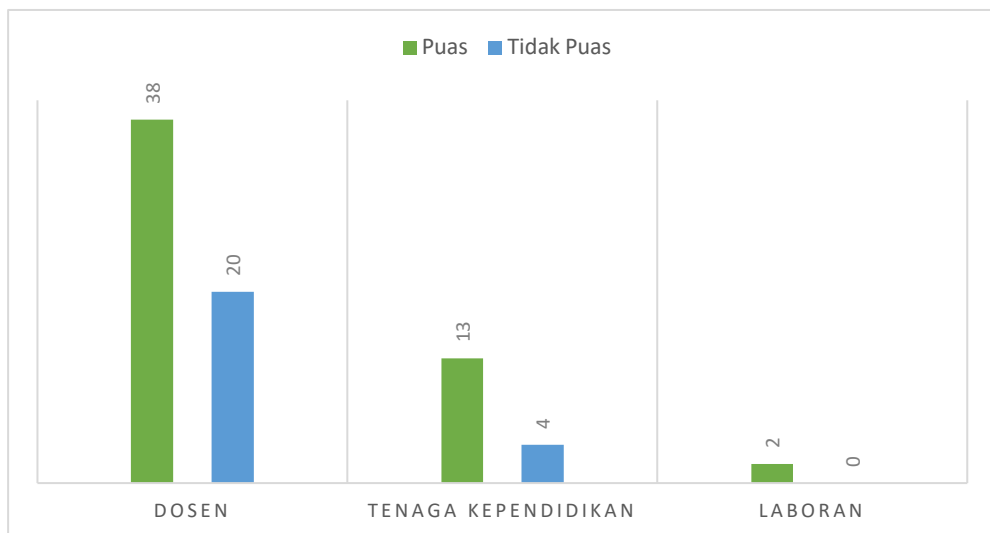
4. Proses sinkronisasi kebijakan oleh pimpinan di lingkungan FK



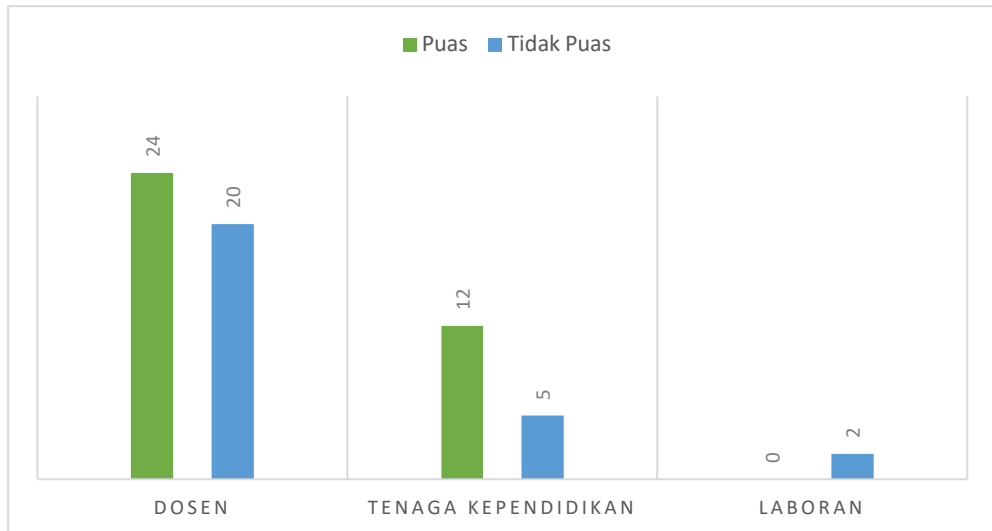
5. Informasi terkait Tridarma Perguruan Tinggi cepat dan mudah diperoleh di lingkungan FK



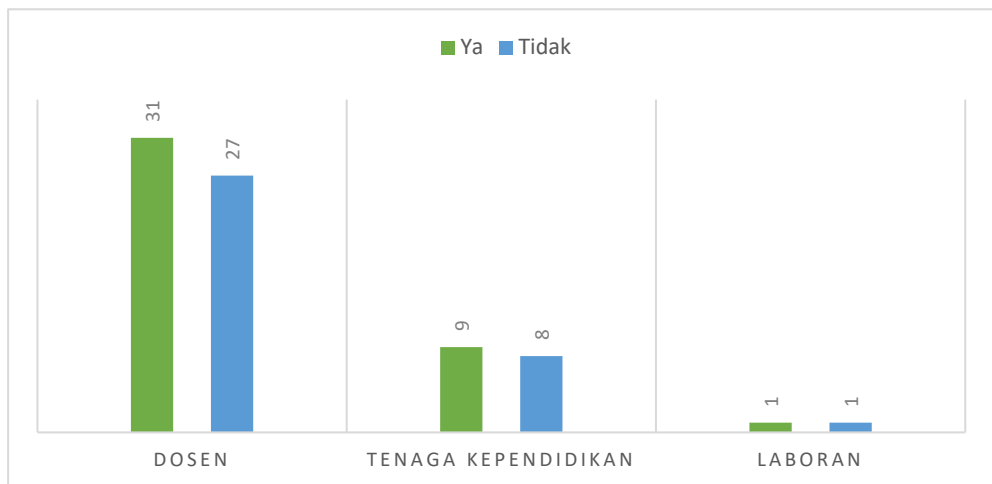
6. Konsistensi penegakan aturan di lingkungan FK



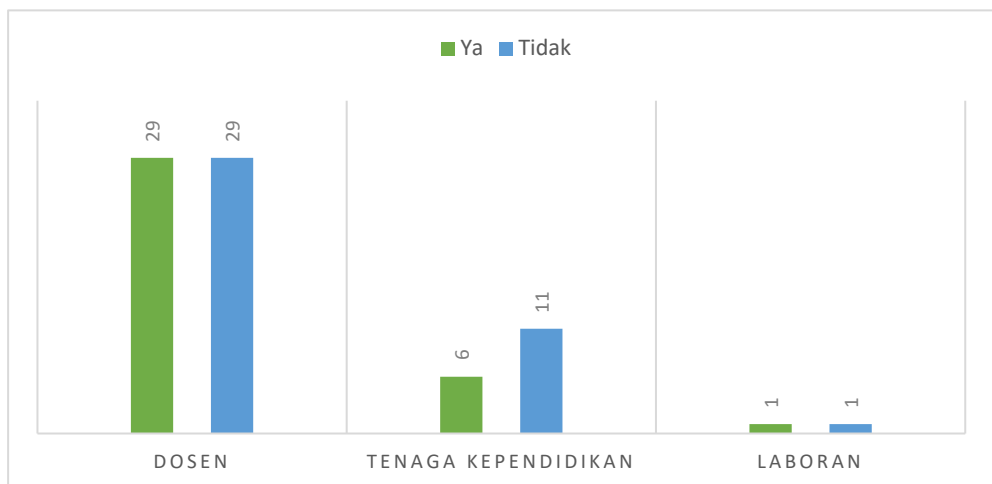
7. FK menyediakan fasilitas yang mendukung suasana kerja



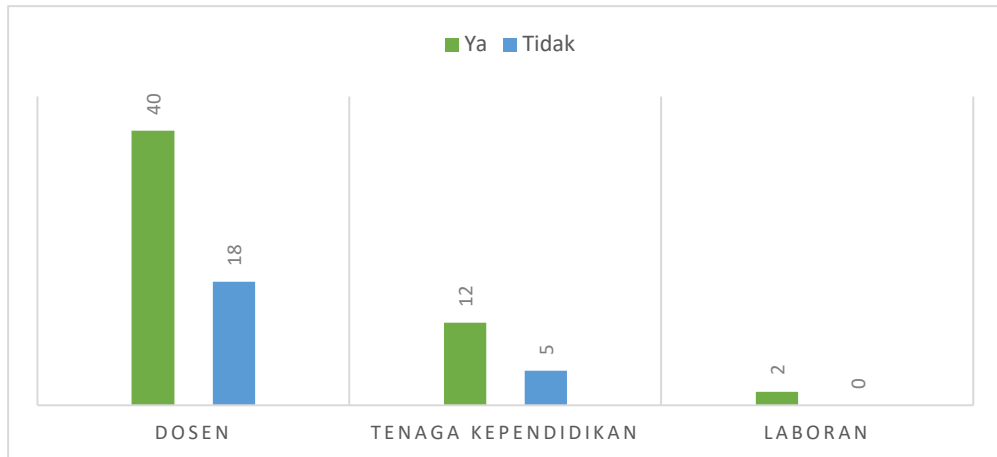
8. Penghasilan sebagai pegawai di FK memuaskan



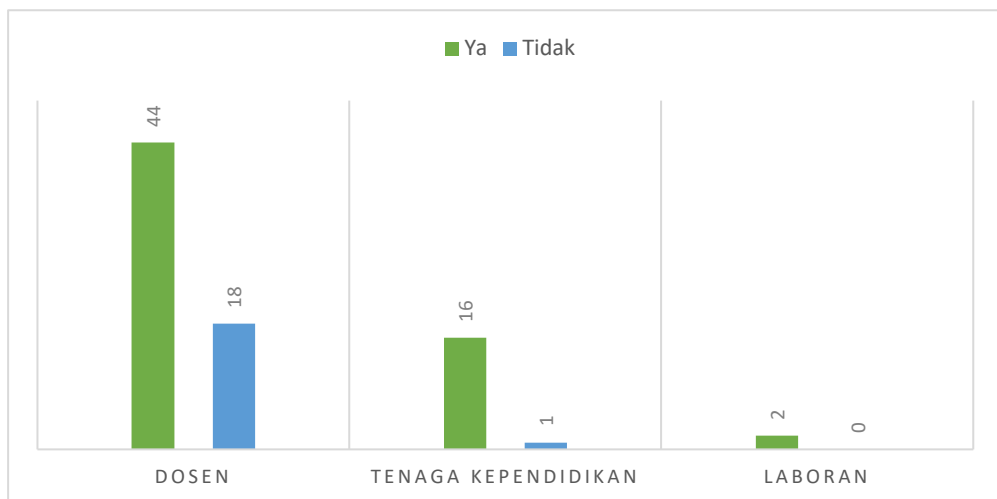
9. FK memiliki sistem penghargaan prestasi pekerja



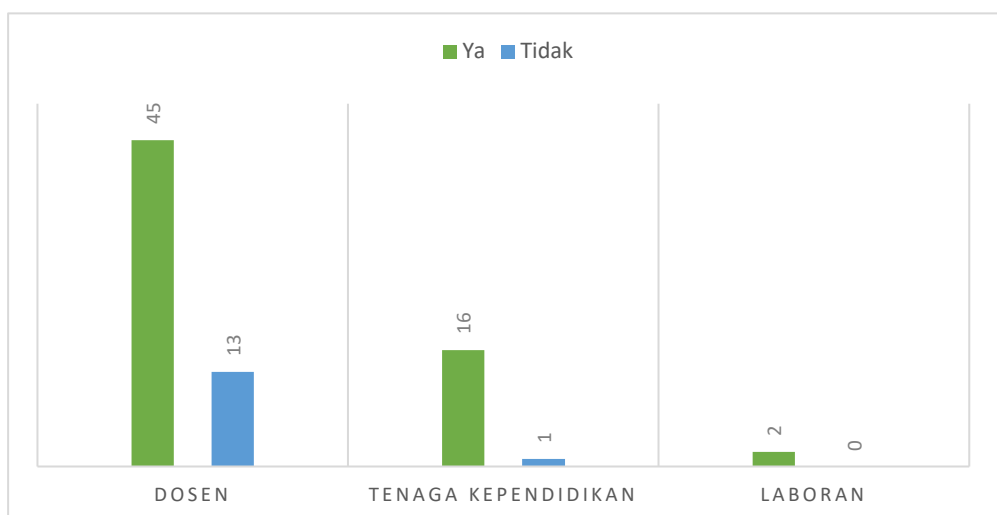
10. Keselamatan dan kesehatan kerja di FK memuaskan



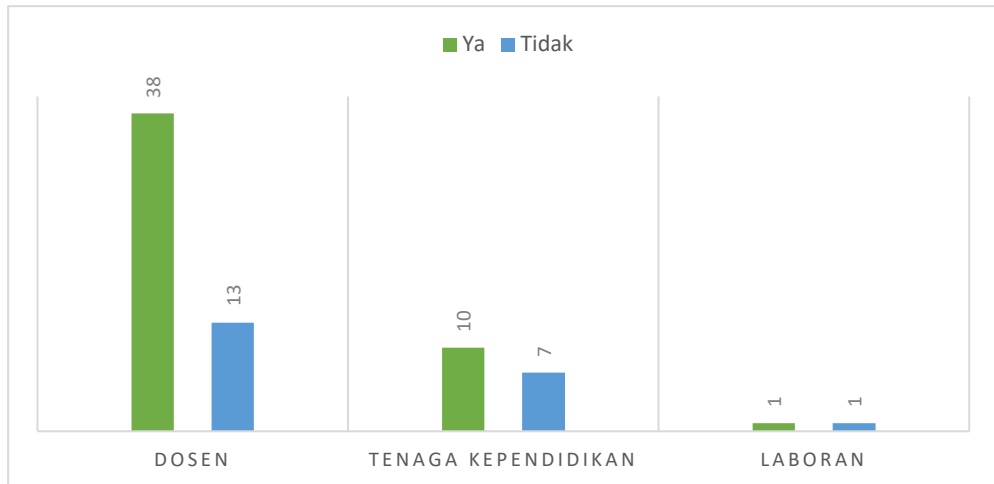
11. Keamanan tempat kerja di FK memadai



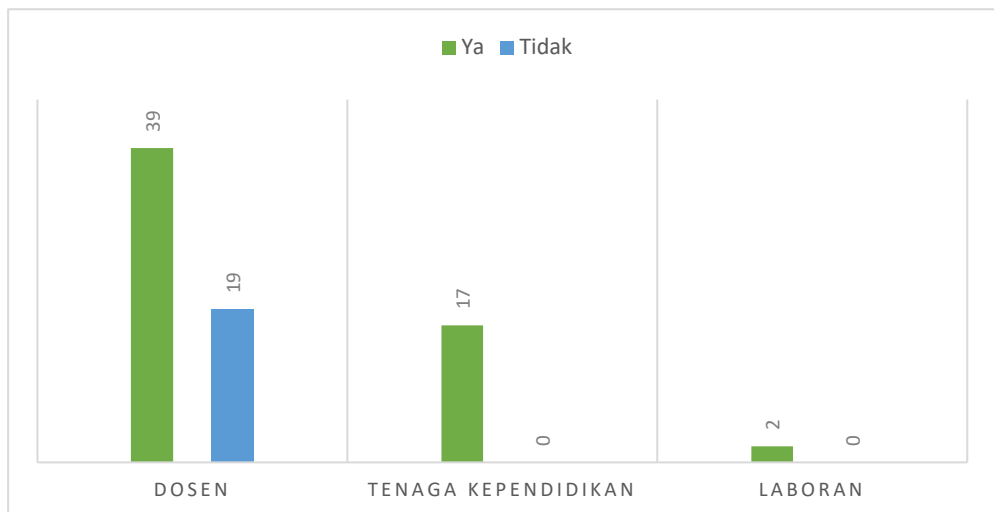
12. Keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di FK memadai



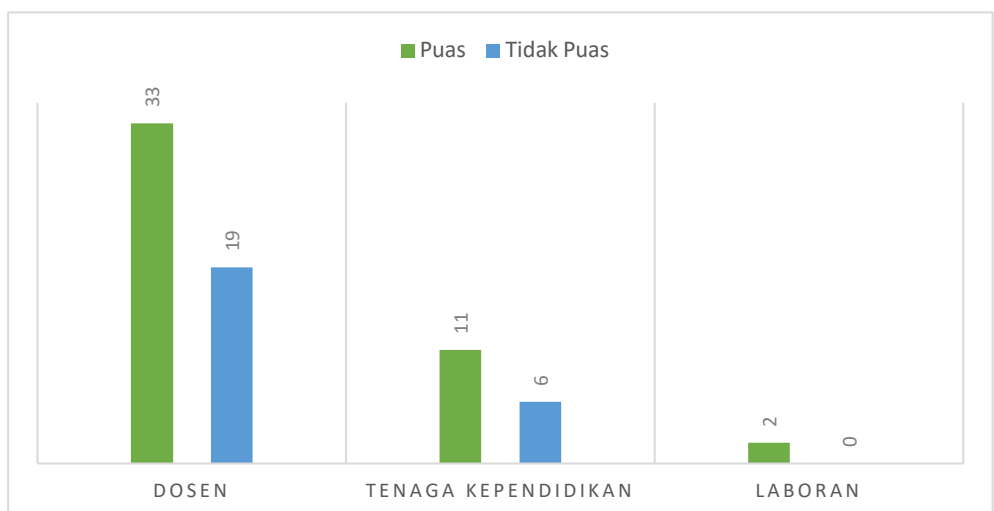
13. Jaminan sosial di FK memuaskan



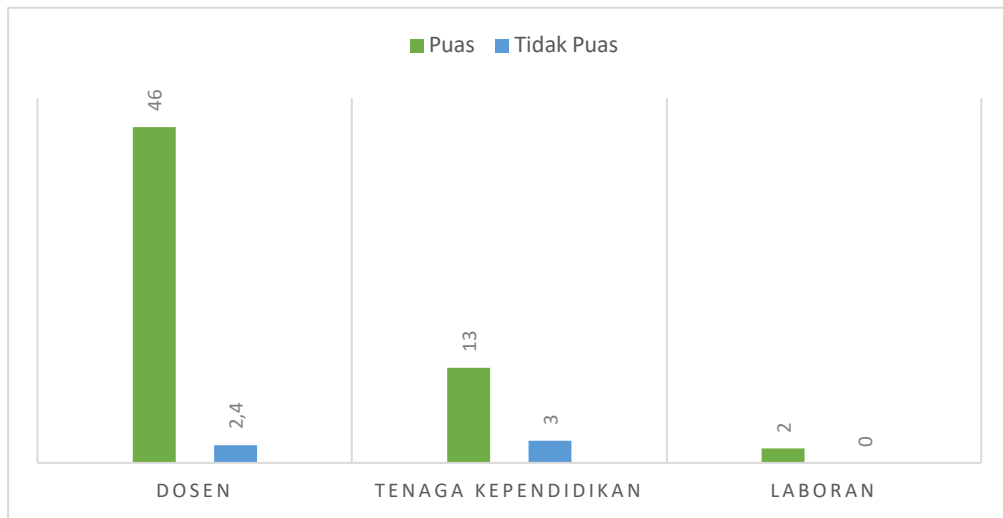
14. Suasana akademik di FK memuaskan



15. Ketersediaan media pembelajaran



16. Sistem penilaian dilakukan dengan terstruktur dan dilakukan menggunakan sistem informasi yang efektif



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey kepuasan pada dosen, tenaga kependidikan, laboran, dan pengguna layanan FK USK dapat disimpulkan, sebagai berikut :

1. Indeks kepuasan dosen terhadap pelayanan FK USK pada aspek kepuasan dosen terhadap layanan manajemen internal 82%. Hal ini berarti bahwa persepsi dosen terhadap pelayanan bidang manajemen internal berada pada kategori puas.
2. Indeks kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan FK USK pada aspek kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan akademik 86%. Hal ini berarti bahwa persepsi tenaga kependidikan terhadap pelayanan bidang layanan manajemen internal berada pada kategori puas.
3. Indeks kepuasan pustakawan terhadap pelayanan FK USK pada aspek kepuasan pustakawan terhadap layanan akademik 100%. Hal ini berarti bahwa persepsi pustakawan terhadap pelayanan bidang manajemen internal berada pada kategori puas.
4. Indeks kepuasan teknisi terhadap pelayanan FK USK pada aspek kepuasan laboran terhadap layanan akademik 78%. Hal ini berarti bahwa persepsi teknisi terhadap pelayanan bidang manajemen internal berada pada kategori sangat puas.

Survei kepuasan dosen, tenaga kependidikan, pustakawan, laboran dan teknisi terhadap penyelenggaraan pelayanan manajemen internal perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan di FK USK Banda Aceh.

