

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PPSDM



Fakultas Teknik
Universitas Bandar Lampung

LAPORAN SURVEY KEPUASAN
DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN FAKULTAS TEKNIK



FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG
2021-2022

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS
BANDAR LAMPUNG TAHUN AKADEMIK 2021-2022

Laporan ini disahkan oleh:

Bandar Lampung, 21 Januari 2022
Dekan Fakultas Teknik



Ir. Juniardi, M.T.
NIK. 1871012906660003

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut. Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Pada saat ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi Lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Begitu juga halnya dalam dunia Pendidikan dimana Pendidikan bermutu akan sangat tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam Pendidikan.

Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya. Selain pelanggan internal (dosen dan tenaga kependidikan), FT UBL memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan FT-UBL terhadap pelanggan internal (mahasiswa) dalam bidang akademik maka perlu dilakukan survey kepuasan salah satunya yaitu kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik.

B. Maksud dan Tujuan

Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan FT UBL bertujuan untuk meningkatkan kualitas mutu tenaga kependidikan terhadap sistem layanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, serta layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana.

Survey diisi oleh dosen dan tenaga kependidikan di Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung

BAB II

METODOLOGI

A. Waktu Pelaksanaan

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai pada 10 hingga 11 Januari 2022. Kuesioner tersebut diisi melalui *Google Form* yang dikirimkan ke tenaga kependidikan melalui sosial media Fakultas Teknik UBL.

B. Subjek/Profil Responden

Survey yang dilakukan ini merupakan survey untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan tenaga kependidikan Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung. Responden pada survey ini adalah Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung.

C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada survey kali ini adalah *purposive sampling* yaitu Dosen dan tenaga kependidikan di Fakultas Teknik UBL sedangkan Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden diminta untuk mengisi kuesioner melalui *link Google Form* yang telah dikirimkan pada sosial media Fakultas Teknik UBL. Kuis yang diajukan kepada tenaga kependidikan sebanyak 15 item. Kuis tersebut berkaitan dengan sistem layanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, serta layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana.

BAB III

HASIL DAN ANALISA

A. Demografi Kuesioner

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai pada 10 hingga 11 Januari 2022. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data yang menunjukkan jumlah responden kepuasan dalam pelayanan Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung. Pada survey ini jumlah responden yang didapatkan sebanyak 32 responden.

B. Demografi Responden

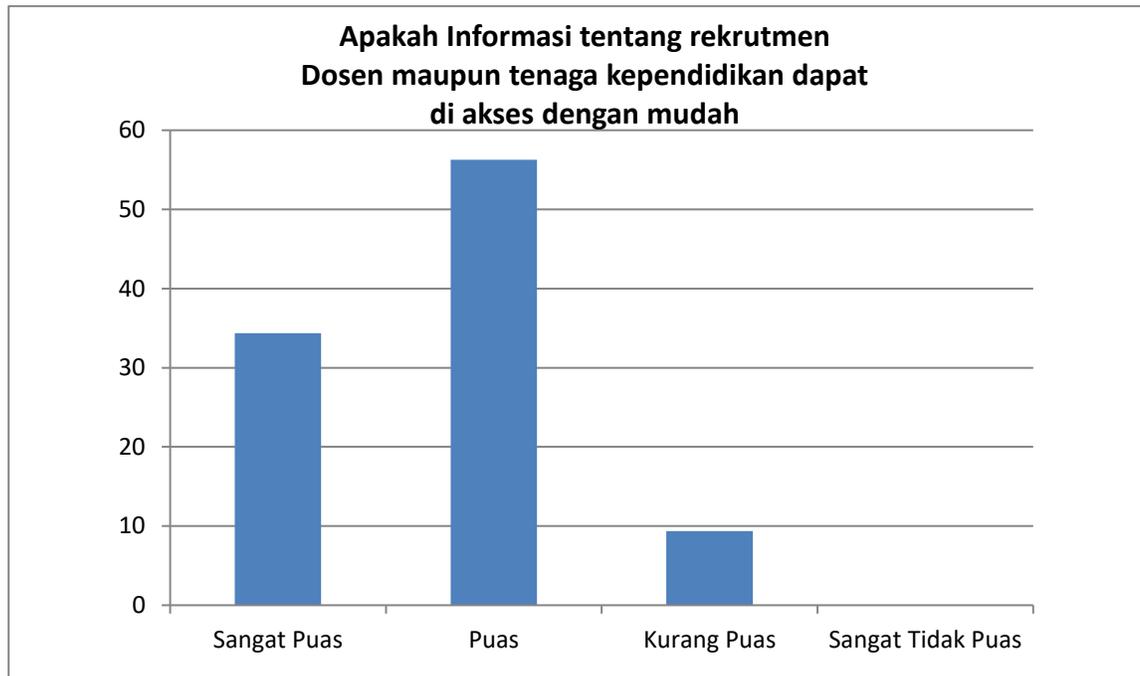
Karakteristik utama responden yang diamati dalam survey ini adalah unit kerja. Berikut merupakan hasil distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan unit kerja:

Unit Kerja	Jumlah	Prosentase
Laboran/Teknisi/Analis/Operator	6	18.75%
Administrasi	4	12.50%
Lainnya	2	6.25%
Dosen	20	63%
Jumlah	32	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 32 responden. Responden paling banyak dalam survey ini yaitu unit kerja Dosen sejumlah 20 orang atau 63% dan responden paling sedikit yaitu unit kerja lainnya sejumlah 2 orang atau 6.25%

C. Hasil Survey dan Analisa

Proses Rekrutmen

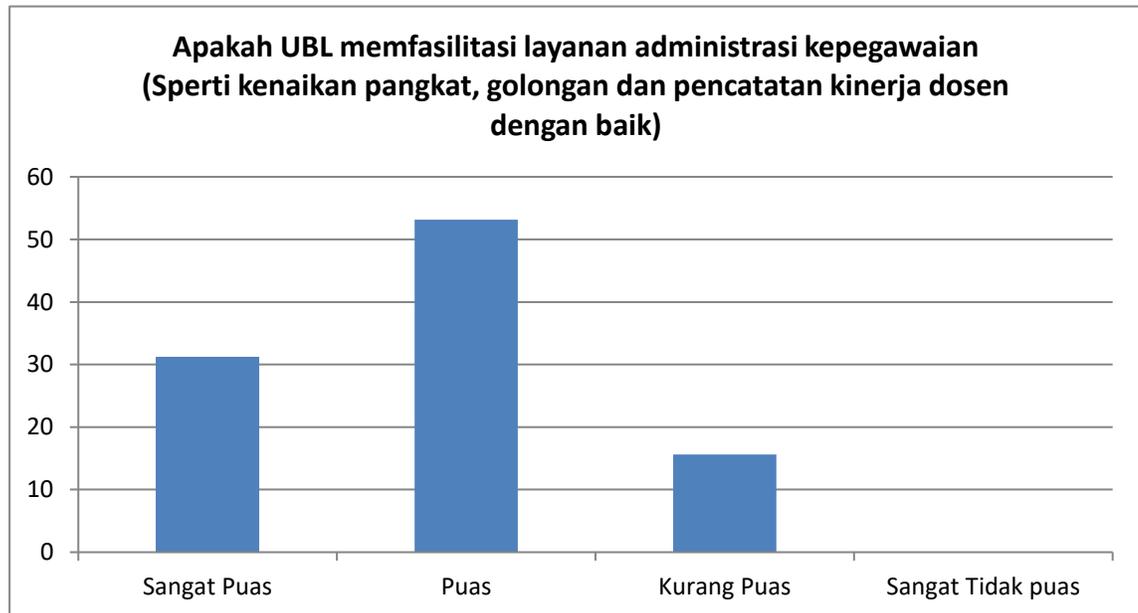


Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 11 orang atau 34,375% memberikan respon Sangat Puas terhadap akses informasi rekrutmen, sebanyak 18 orang atau 56,25% menjawab Puas dan sebanyak 3 orang atau 9,375 % menjawab Kurang Puas.

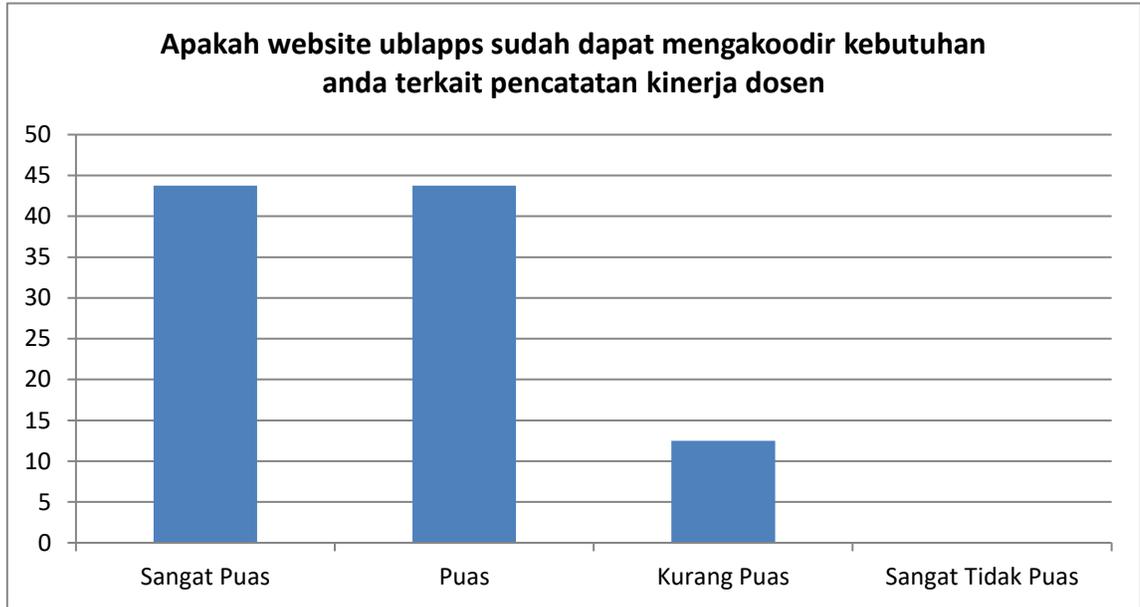


Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 10 responden atau 31,25% memberikan respon sangat puas terhadap keikutsertaan pada rekrutmen FT UBL. Sebanyak 18 responden atau 56,25% memberikan respon puas dan 4 atau 12,5% responden memberikan respon kurang puas terhadap keikutsertaan pada rekrutmen FT UBL.

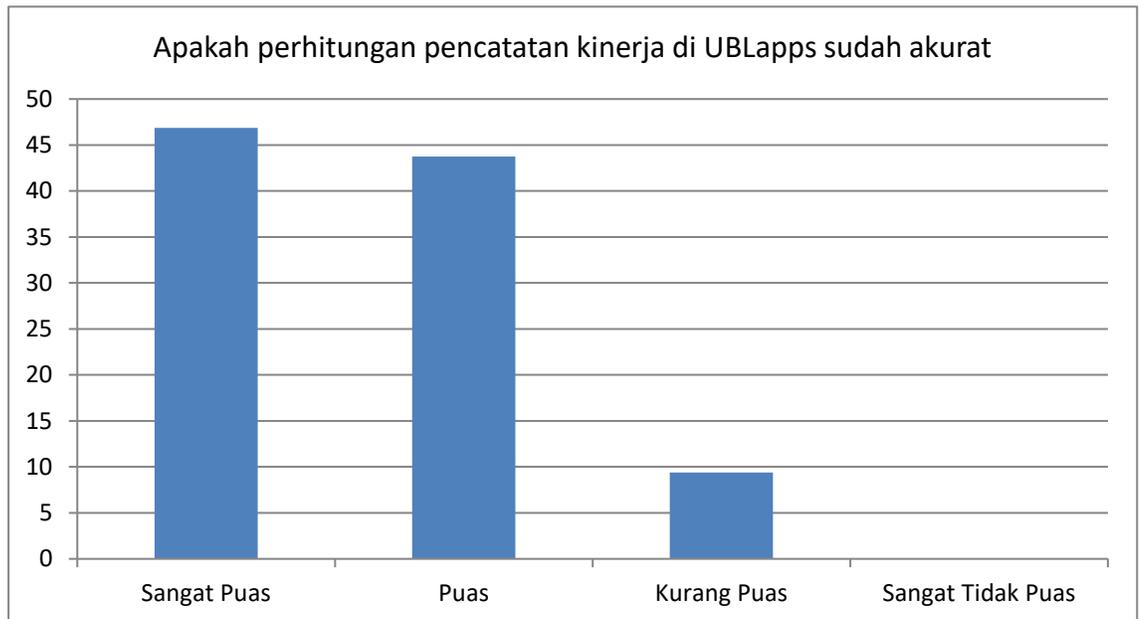
Layanan Administrasi Dosen



Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 10 responden atau 31,25% memberikan respon Sangat puas terhadap fasilitas layanan kepegawaian dosen, sebanyak 18 responden atau 53,125% menjawab Puas, sebanyak 5 atau 15,625% responden tidak menjawab kurang puas terhadap fasilitas layanan kepegawaian dosen.

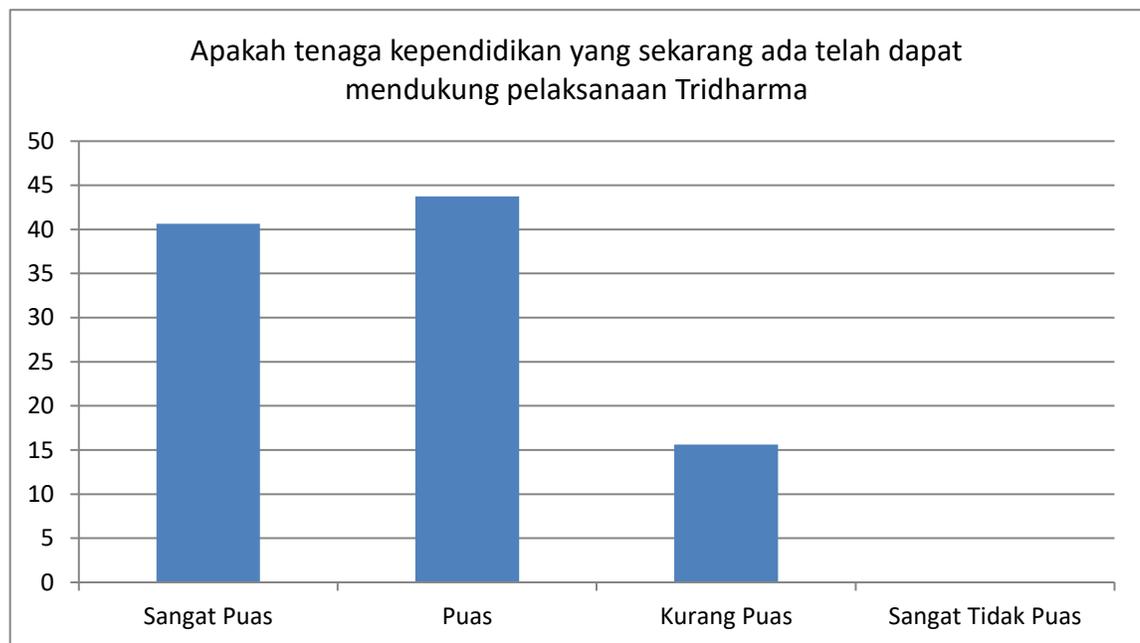


Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 14 responden atau 43,75% memberikan respon sangat puas terhadap sistem ublapps dalam mengakomodir kebutuhan terkait pencatatan kinerja dosen di FT UBL. Sebanyak 14 responden atau 43,75% memberikan respon puas dan sebanyak 4 responden atau 12,5% memberikan kurang puas terhadap sistem ublapps dalam mengakomodir kebutuhan terkait pencatatan kinerja dosen di FT UBL.



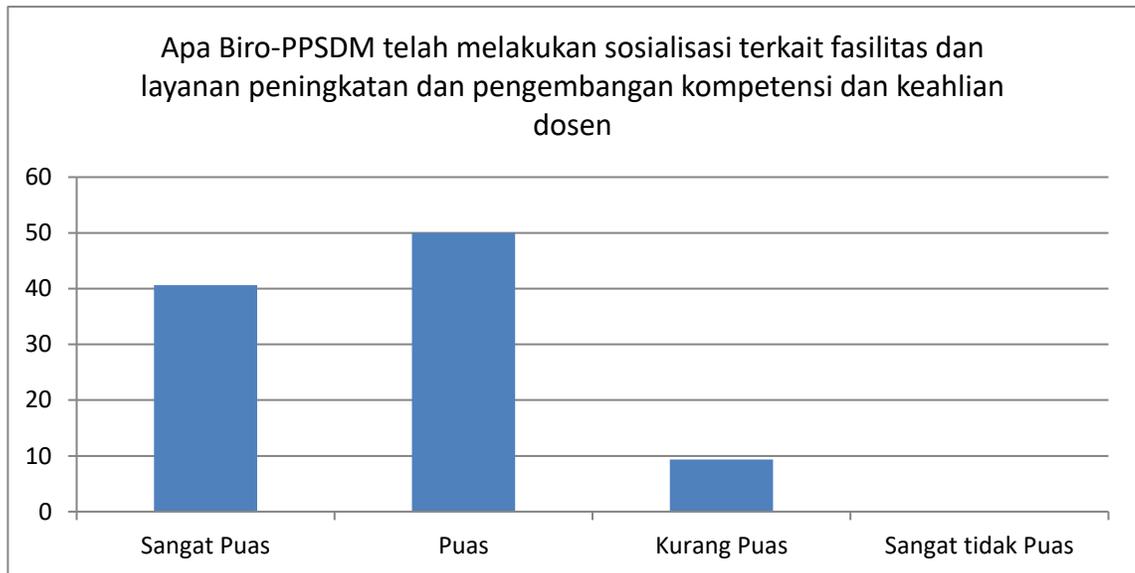
Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 15 responden atau 46,875% memberikan respon sangat puas terhadap akurasi sistem ublapps dalam pencatatan kinerja dosen di FT UBL. Sebanyak 14 responden atau 43,75% memberikan respon puas dan sebanyak 3 responden atau 9,375% memberikan cukup terhadap akurasi sistem ublapps dalam pencatatan kinerja dosen di FT UBL

Kecukupan tenaga kependidikan dalam mendukung pelaksanaan Tridharma

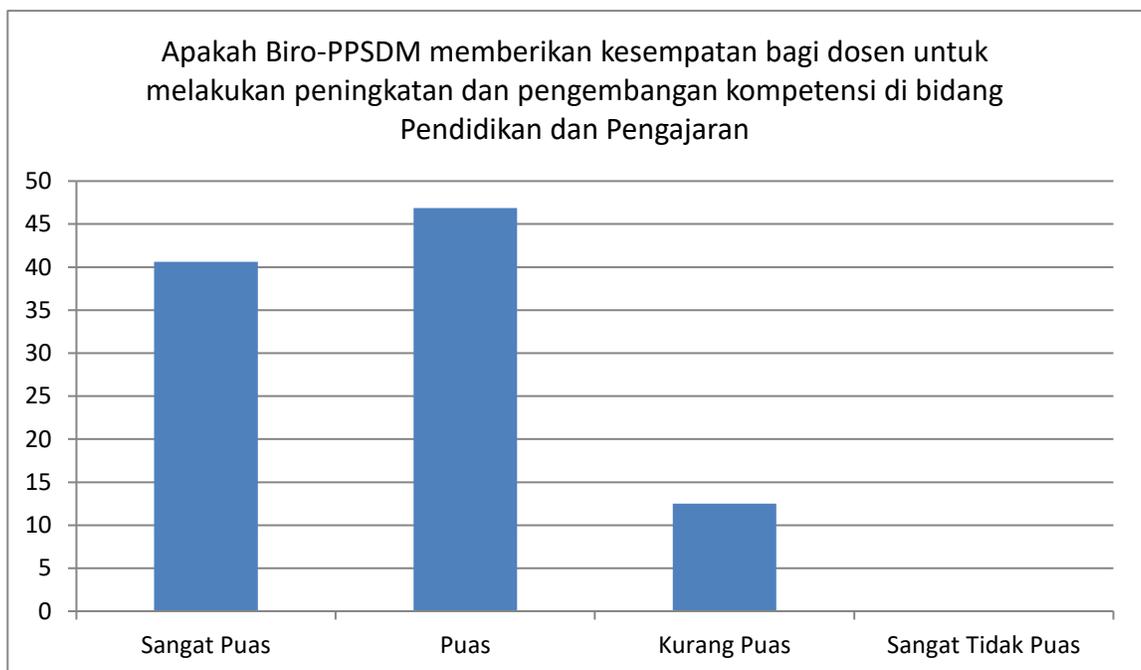


Sebanyak 13 responden atau 40,625% memberikan respon Sangat Puas, sebanyak 14 responden atau 43,75% menjawab Puas dan sebanyak 5 responden atau 15,625% memberikan respon kurang puas terhadap dukungan pelaksanaan Tridharma oleh tendik di FT UBL.

Fasilitas dan Layanan

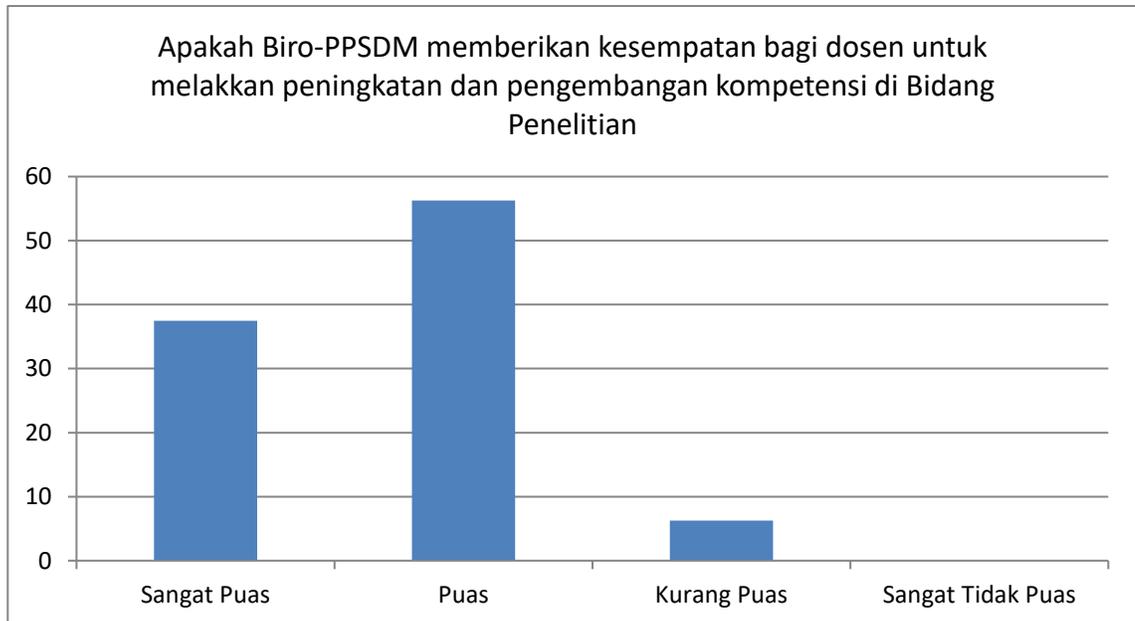


Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 13 responden atau 40,625% memberikan respon sangat puas terhadap sosialisasi biro PPSDM terkait fasilitas dan layanan peningkatan dan pengembangan kompetensi dan keahlian. Sebanyak 16 orang atau setara dengan 50% memberikan respon puas sedangkan 3 responden atau 9,375% memberikan respon Kurang baik.

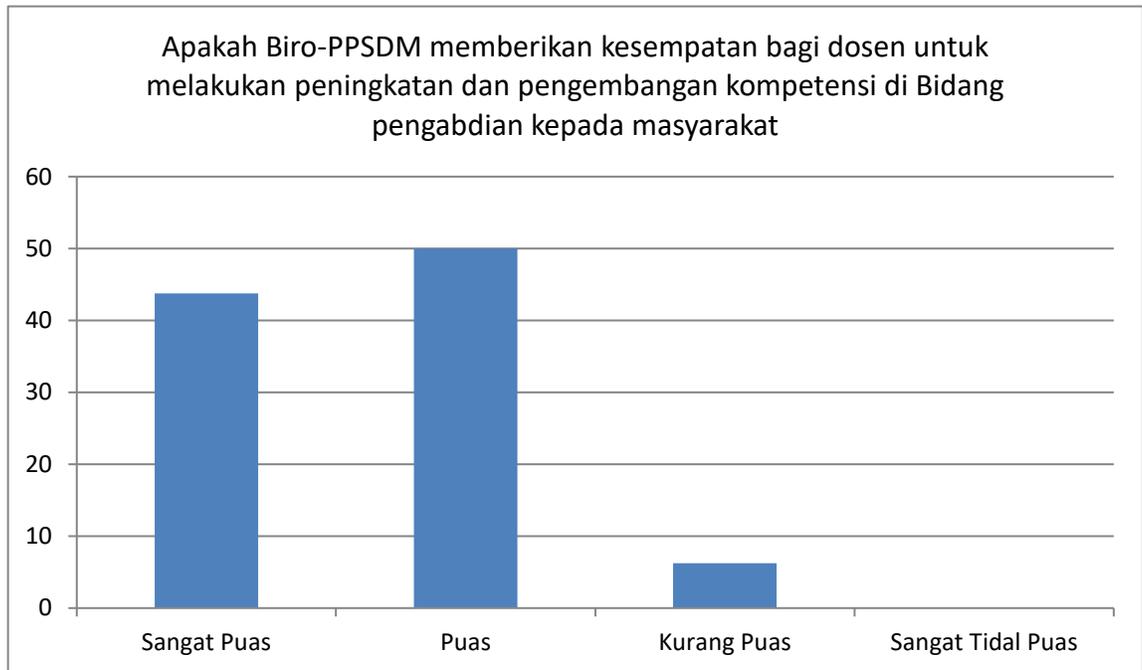


Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 13 responden atau 40,625% memberikan respon sangat puas terhadap kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di bidang Pendidikan dan pengajaran. Sebanyak 15 responden atau 46,875% memberikan respon puas 4 responden atau 12,5% memberikan respon

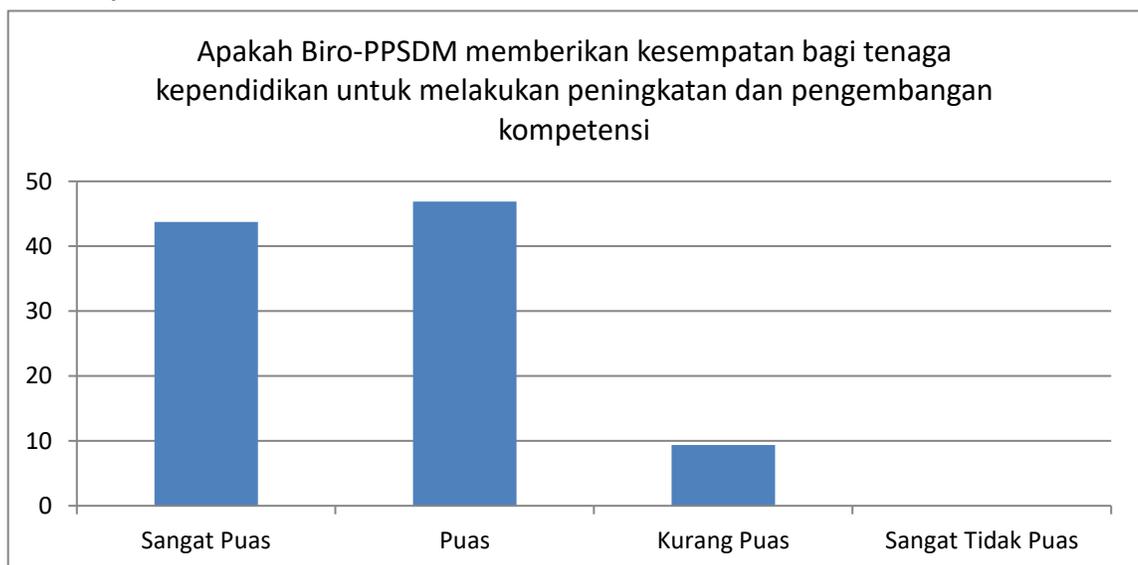
kurang puas terhadap kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di bidang Pendidikan dan pengajaran di FT UBL.



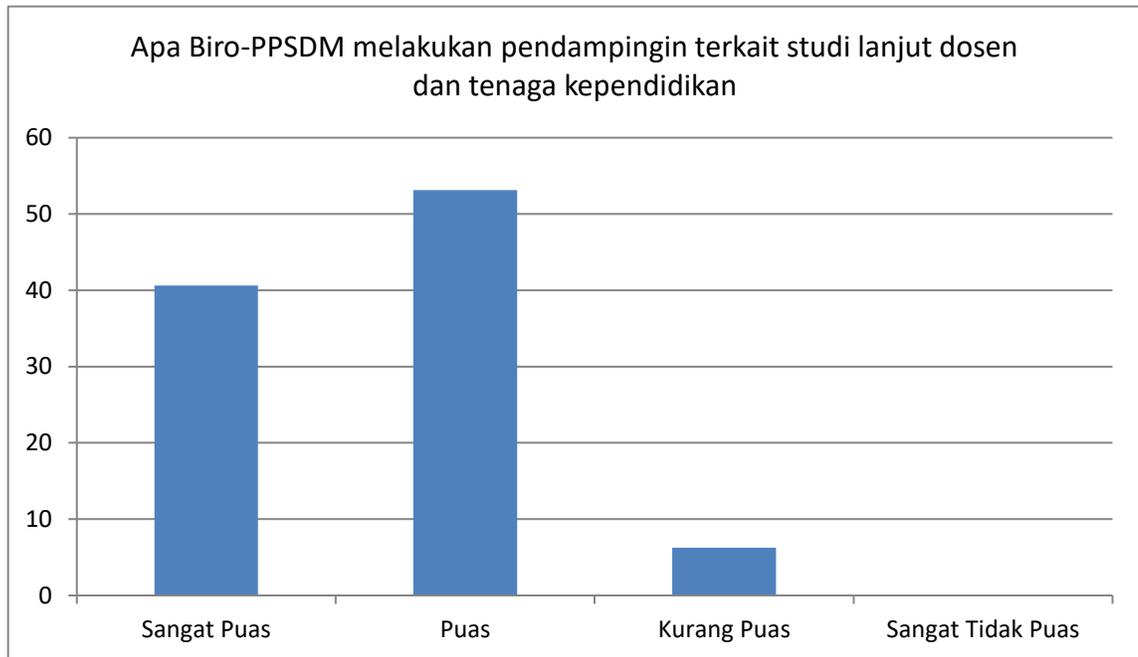
Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 12 responden atau 37,5,625% memberikan respon sangat puas terhadap kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di bidang Penelitian. Sebanyak 18 responden atau 56,25% memberikan respon puas dan 2 responden atau 6,25% memberikan respon kurang puas terhadap kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di bidang Penelitian di FT UBL. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di bidang Penelitian di FT UBL.



Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 14 responden atau 43,75% memberikan respon sangat puas terhadap kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di bidang Pengabdian kepada Masyarakat. Sebanyak 16 responden atau 50% memberikan respon puas dan 2 responden atau 6,25% memberikan respon kurang puas terhadap kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di bidang Pengabdian kepada Masyarakat di FT UBL.

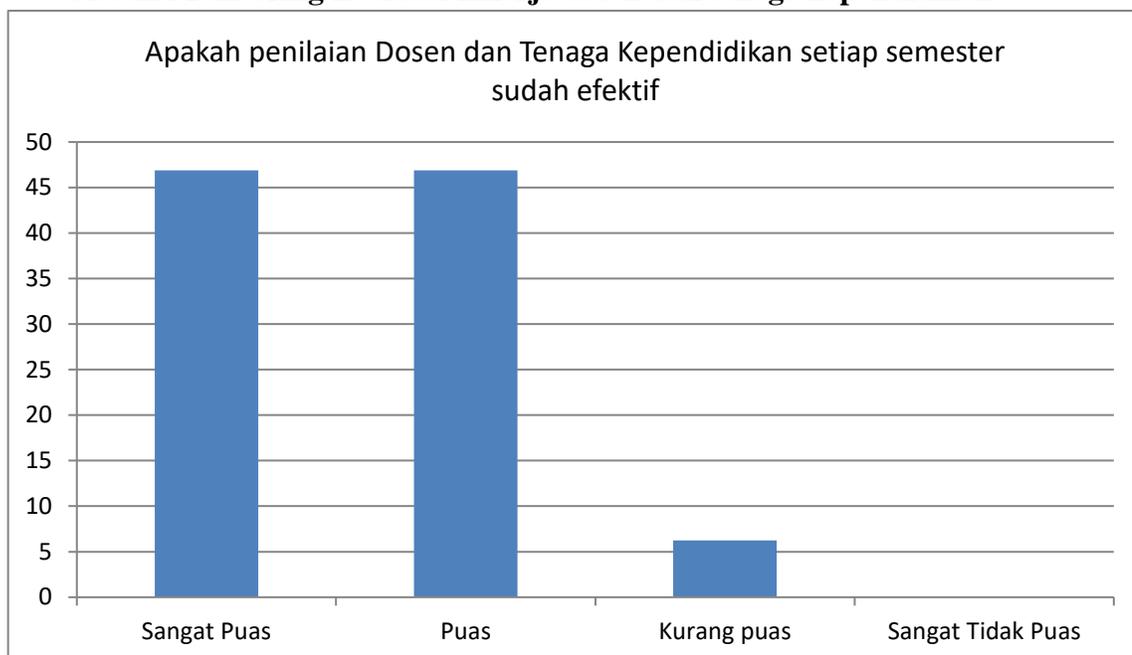


Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 14 responden atau 43,75% memberikan respon sangat puas terhadap kesempatan bagi tendik untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di FT UBL. Sebanyak 15 responden atau 46,875% memberikan respon puas dan 3 orang responden atau 9,375% memberikan respon kurang puas terhadap kesempatan bagi tendik untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di FT UBL di FT UBL.

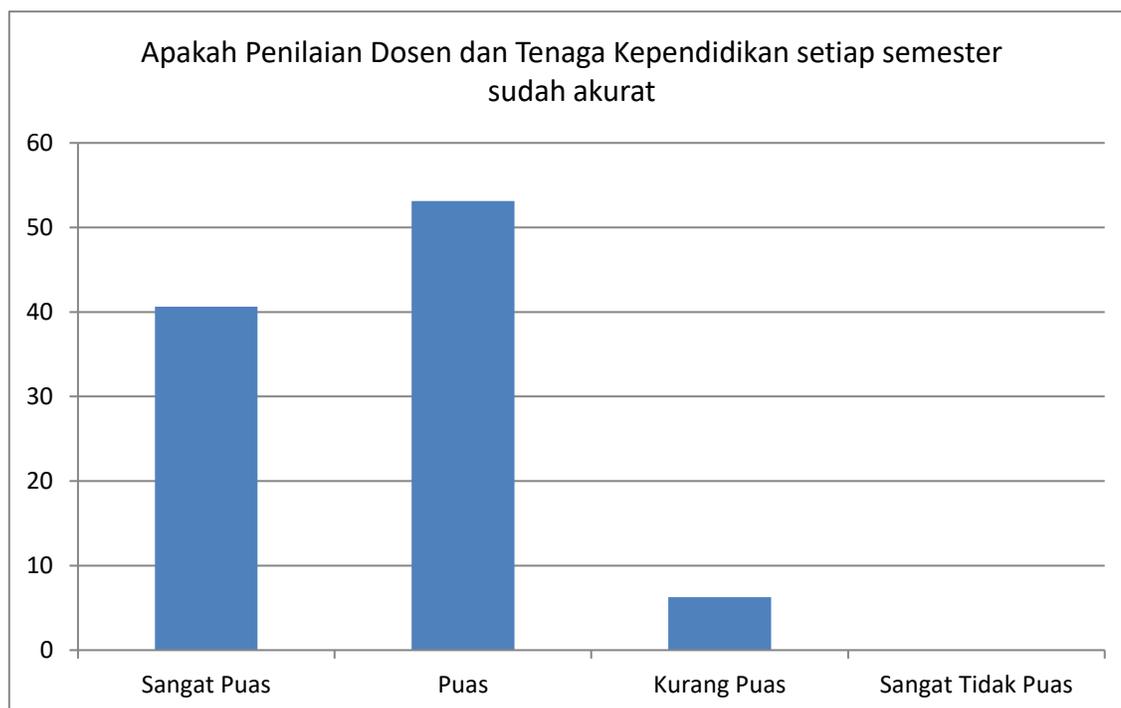


Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 13 responden atau 40,625% memberikan respon sangat puas terhadap pendampingan terkait studi lanjut dosen dan tenaga kependidikan di FT UBL. Sebanyak 17 responden atau 53,125% memberikan respon Puas dan sebanyak 2 responden atau 6,25% memberikan respon kurang puas terhadap pendampingan terkait studi lanjut dosen dan tenaga kependidikan di FT UBL.

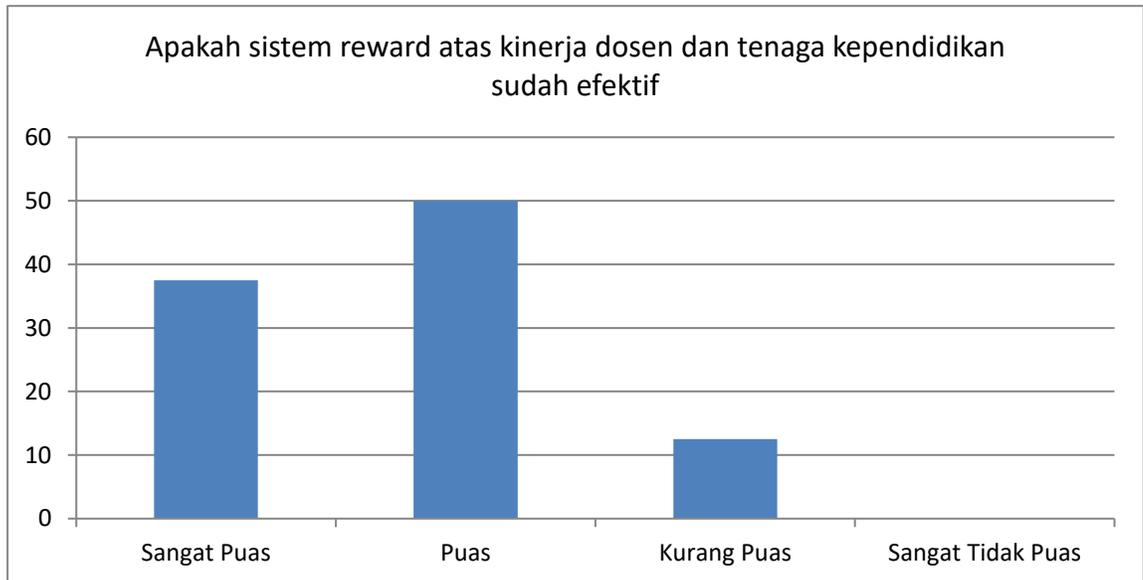
Sistem Monitoring/Evaluasi kinerja dosen dan tenaga kependidikan



Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 15 responden atau 46,875% memberikan respon sangat puas terhadap efektivitas penilaian Dosen dan Tendik di FT UBL. Sebanyak 15 responden atau 46,875% memberikan respon puas dan sebanyak 2 responden atau 6,25% memberikan respon kurang puas terhadap efektivitas penilaian.



Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 13 responden atau 40,625% memberikan respon sangat puas terhadap akurasi penilaian Dosen dan Tendik di FT UBL. Sebanyak 17 responden atau 53,125% memberikan respon puas dan sebanyak 2 Responden atau 6,25% meberikan respon kurang puas terhadap akurasi penilaian Dosen dan Tendik di FT UBL. Sistem imbal jasa yang diterapkan di UBL sebagai reward terhadap kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan



Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 12 responden 37,5% memberikan respon sangat puas terhadap efektifitas sistem reward Dosen dan Tendik di FT UBL. Sebanyak 16 responden atau 50% memberikan respon puas dan sebanyak 4 responden atau 12,5% memberikan respon kurang puas terhadap efektifitas sistem reward Dosen dan Tendik di FT UBL.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan terhadap Dosen tenaga kependidikan Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung didapatkan hasil persentase kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sebesar 40% memberikan respon sangat puas, 50% memberikan respon puas, 10% memberikan respon kurang puas. Hasil tersebut dapat dikategorikan puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Fakultas Teknik.

BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung secara keseluruhan berada pada kategori puas dan sangat puas. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan termasuk dalam sarana dan prasarana penunjang untuk memudahkan mahasiswa maupun tenaga kependidikan dalam aktivitasnya sehingga nantinya dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi.